

# **„Bibliothekare wollen's wissen!“**

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Besucherbefragung  
der Stadtbibliothek Heidenheim im Vergleich zu ähnlichen Projekten  
anderer Bibliotheken.

Diplomarbeit  
im Fach  
Bestandsaufbau  
Studiengang Öffentliche Bibliotheken  
der  
Fachhochschule Stuttgart – Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen

Jessica Allgöwer

Erstprüfer: Prof. Dr. Maria E. Biener

Zweitprüfer: Prof. Dr. Manfred Nagl

Angefertigt in der Zeit vom 01. August 2000 bis 02. November 2000

Stuttgart, November 2000

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>1 Bedeutung und Funktion der Benutzerforschung in Öffentlichen Bibliotheken</b>	<b>6</b>
<b>2 Die Stadtbibliothek Heidenheim</b>	<b>8</b>
2.1 Das Einzugsgebiet (Stand 1998)	8
2.2 Allgemeine Beschreibung	10
2.2.1 Hauptstelle im Elmar-Doch-Haus mit Jugendbibliothek	10
2.2.2 Die Zweigstelle West	10
2.2.3 Die Zweigstelle Ost	11
2.3 Die Bibliothek in Zahlen (Stand Juni 2000)	11
2.3.1 Etat und Personal	11
2.3.2 Benutzer- und Bestandszahlen (Stand 1999)	12
<b>3 Vorbereitungen der Untersuchung</b>	<b>13</b>
3.1 Vorbesprechungen	13
3.2 Untersuchungsmethode	14
3.3 Befragungsbeschreibungen anderer Bibliotheken	15
3.4 Beschreibung größerer Befragungsprojekte	20
3.4.1 Die DBV-Befragung 1993	20
3.4.2 Befragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe 1996	21
3.4.3 DBI-Projekt 1989-1992	22
3.4.4 Bertelsmann-Projekt „Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken“ 1997	23
3.4.5 DIE-Projekt EFIL 2000	24
3.5 Ausarbeitung des Fragebogens	26
3.5.1 Fragestruktur	29
3.5.2 Die endgültige Version des Fragebogens	30
3.6 Fragebögen anderer Befragungen	32
3.7 Gestaltungsmerkmale	44
3.8 Das Gewinnspiel	44
3.8.1 Sponsoring	45
3.9 Plakate, Einwurfkisten, Plazierung, Druckauftrag	46

3.10 Pressemitteilung	47
<b>4 Durchführung</b>	<b>48</b>
4.1 Pretest	51
4.2 Ausgabeform der Fragebögen in den Zweigstellen	54
4.3 Reaktionen der Teilnehmer	55
4.4 Rücklauf	55
<b>5 Auswertung</b>	<b>56</b>
5.1 Auswertungsvorbereitungen	58
5.2 Untersuchungsergebnisse	61
5.2.1 Die Benutzer der Stadtbibliothek Heidenheim	61
5.2.2 Nutzung der Bibliothek	70
5.2.3 Öffnungszeiten	77
5.2.4 Angebote der Bibliothek	80
5.2.5 Zufriedenheit	87
5.2.6 Wichtige Ergebnisse anderer Bibliotheken	94
5.3 Auswertung der Kommentare	99
5.4 Wahrheitsgehalt der Antworten	102
<b>6 Folgerungen</b>	<b>105</b>
6.1 Pressekonferenz	105
6.2 Wunschbuch / Kaufwünsche (Neugestaltung der Karte)	106
6.3 Internet	107
6.4 Bild des Monats	107
6.5 Sonstige Veränderungen	108
6.6 Was unverändert bleibt	109
6.7 Lesenacht am 20. Oktober 2000 für Alle	110
6.8 Einzelne Änderungen anderer Bibliotheken	111
<b>Schlußfolgerungen</b>	<b>113</b>
<b>Literaturliste</b>	<b>115</b>

## Abkürzungen

ASB .....	Allgemeine Systematik für Bibliotheken
bzw. ....	beziehungsweise
CD .....	Compact Disc
d.h. ....	das heißt
DBI .....	Deutsches Bibliotheksinstitut
DBV .....	Deutscher Bibliotheksverband
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
EFIL .....	Entwicklung und Förderung innovativer weiterbildender Lernarrangements
fremdspr. ....	fremdsprachig
HBI .....	Hochschule für das Bibliotheks- und Informationswesen
Lit. ....	Literatur
OPAC .....	Open Public Access Catalogue
PC .....	Personal Computer
ROM .....	Read Only Memory
s. ....	siehe
S. ....	Seite
SL .....	Schöne Literatur
SPSS .....	Superior Performing Software Systems
TB .....	Taschenbücher
u.a. ....	unter anderen
usw. ....	und so weiter
vgl. ....	vergleiche
z. B. ....	zum Beispiel

## **Schlagwörter**

Besucherbefragung

question of visitors

Zufriedenheit

contentment

Nutzungsanalyse

user frequency analysis

Benutzerforschung

Library user research

Leistungssteigerung

capacity improvement

Benutzerorientierung

userorientation

Meinungsumfrage

opinion poll

Fragebogen

questionnaire

Auswertung

evaluation

## Zusammenfassung

Diese Diplomarbeit beschreibt die Benutzerbefragung der Stadtbibliothek Heidenheim, die sechs Wochen lang in den Räumen der Bibliothek durchgeführt wurde. Ziel war, die Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten, den Öffnungszeiten und dem Personal zu ermitteln. Dabei soll das Erarbeiten des Fragebogens, die Vorbereitungen, das in diesem Zusammenhang durchgeführte Gewinnspiel, die Auswertung und die Folgerungen aus den Befragungsergebnissen dargestellt und auch Befragungen anderer Bibliotheken hinsichtlich Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den obengenannten Punkten aufgeführt werden.

Beachtet werden nicht nur einzelne Befragungen, sondern auch in den letzten 10 Jahren durchgeführte größere Projekte, die entweder eine Zusammenfassung mehrerer Befragung darstellen oder in deren Rahmen diese stattfanden. Hierbei soll die **DBV-Befragung** von 1993, das **DBI-Projekt** von 1989 bis 1992, das **Bertelsmann-Projekt** von 1997, die Befragung der gesamten Bibliotheksregion **Ostwestfalen-Lippe** von 1996 und das aktuelle noch andauernde **DIE-Projekt EFIL** 2000 berücksichtigt werden.

## Abstract

This diploma work describes the question of library visitors, which was carried out for six weeks in the library. The aim was to ascertain the contentment with the library offers, the times of opening and the library staff. The work out of questionnaire, the preparation, the winning game, the evaluation and the inference from the results shall represent and also list other questions from different libraries in commons and differences of the above-mentioned points.

Not only individual questions will be taken account, but also greater projects which were put through in the last ten years and. These projects comprehended several questions or offer the frame for their carrying-out. Consideration find here **the question of DBV** in the year 1993, **the project from DBI**, which were carried out from 1989 to 1992, **the project of Bertelsmann** in the year 1997, the question from the whole library **district of Ostwestfalen-Lippe** in the year 1996 and the topical **DIE-project EFIL** in this year, which is going on in this days.

## Einleitung

Im Rahmen meines Praxissemesters wurde mir die Möglichkeit gegeben, eine Besucherbefragung unter Anleitung des Bibliothekspersonals und mit Hilfe vorgegebener Frageaspekten selbständig zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Diese soll in der vorliegenden Arbeit beschrieben werden, wobei auch die Stadtbibliothek Heidenheim und ihr Umfeld betrachtet wird. Die hier gewonnenen Kenntnisse über die allgemeine Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten, den Öffnungszeiten und dem Personal werden nicht alleine dargestellt, sondern mit der Planung, Durchführung und Auswertung anderer Bibliotheken und mit den daraus ermittelten Ergebnissen und Erkenntnissen verglichen werden. Dafür wurden Veröffentlichungen der Befragungen und deren Ergebnisse anderer Bibliotheken in Form von Diplomarbeiten, Artikeln aus den gängigen bibliothekarischen Zeitschriften wie z. B. „BibliotheksInfo“ und „Buch und Bibliothek“ und auch Informationsbroschüren aus den jeweiligen Bibliotheken verwendet. Die Daten zur Heidenheimer Befragung stammen aus der eigenen Auswertung, aus einer Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse von Seiten der Bibliothek und aus Gesprächen mit den BibliotheksmitarbeiterInnen der Stadtbibliothek Heidenheim nach der Befragung. Neben dem Vergleich einzelner Fragebogen, der Erhebungsmethode und den Ergebnissen, werden auch auf die aus der Befragung resultierenden Änderungen in der Stadtbibliothek Heidenheim eingegangen.

Aufgrund der großen Anzahl der durchgeführten Befragungen und Projekte kann hier der Vollständigkeit nicht gerecht werden. Die dabei getroffene Auswahl ist rein zufällig und auch von der Veröffentlichung abhängig. Ältere Befragungen vor 1991, von Wissenschaftlichen Bibliotheken durchgeführte und andere Befragungsarten wie Telefon-, Interview- und Postbefragungen wurden mit einer Ausnahme nicht berücksichtigt. Da die Bibliotheken doch unterschiedliche Größen aufweisen und auch die äußeren Gegebenheiten und Rahmenbedingungen nicht immer die selben sind, können die Folgerungen, Antworten, Erkenntnisse und oft auch die Vergleiche nicht verallgemeinert werden. Auch werden aufgrund der Fülle der Befragungsaspekte nicht alle berücksichtigt und nur in Auswahl Ergebnisse anderer Bibliotheken aufgeführt, die in Heidenheim nicht erhoben wurden.

Der für diese Arbeit angesetzte Titel **„Bibliothekare wollen's wissen“** stammt aus einem Presseartikel<sup>1</sup> vom 6. Januar 2000 der Heidenheimer Zeitung (eine der örtlichen Tageszeitungen), der im Vorfeld über die Fragebogenaktion berichtete und für die öffentliche Bekanntmachung gesorgt hatte. Für die Gliederung des Inhalts zog ich

---

<sup>1</sup> Originalartikel s. auch Anhang 3

vor allem die Diplomarbeit von Jörg Fiedler<sup>2</sup> heran, woraus sich die Übernahme einzelner Überschriften in der selben oder nur geringfügig geänderten Form ergeben.

Bedanken möchte ich mich neben den MitarbeiterInnen der Bibliothek für die Bearbeitungsmöglichkeit dieser Aktion, die somit Grundlage für meine Diplomarbeit bot und der Bereitstellung aller benötigten Informationen in mündlicher wie schriftlicher Form während der Befragung und auch im nachhinein; meinem Vater, ohne den die Auswertung in dieser Form nicht möglich gewesen wäre, für seine Unterstützung im Hinblick auf Zeit, Programmierung des Auswertungsprogramms und Bereitstellung des benötigten Materials; vor allem meinem himmlischen Vater und Gott, der mir dieses Praktikum ermöglichte und mir die Kraft für die vorliegende Arbeit gab.

---

<sup>2</sup> Genaue Angaben sind dem Literaturverzeichnis zu entnehmen.



# **1 Bedeutung und Funktion der Benutzerforschung in Öffentlichen Bibliotheken**

Seit einigen Jahren hat man erkannt, daß auch Bibliotheken ohne Marketing und die dafür eingesetzte Methoden nicht mehr existieren können<sup>3</sup>. Der Grund dafür ist u.a. der Rückgang der finanziellen Mittel in der Öffentlichen Verwaltung, was sich meist negativ auf den Jahresetat der Bibliothek auswirkt. Das ist dann im ganzen Betrieb zu spüren und macht eine Neuorientierung notwendig, um in dem immer härter werdenden Verteilungskämpfen der Zukunft bestehen zu können<sup>4</sup>. Dabei muß sich die Bibliothek von einer eher statischen Einrichtung hin zu einem flexiblen und dynamischen, wirtschaftlich und kostenbewußt handelnden Betrieb wandeln<sup>5</sup>. Eine Öffentliche Bibliothek wird als kommunales Dienstleistungsunternehmen betrachtet, das im Sinne ihrer NutzerInnen mit den zur Verfügung stehenden Mittel wirkungsvoll und am tatsächlichen Bedarf orientierend, umgehen soll<sup>6</sup>. Wie z. B. in Betrieben die KäuferInnen stellen die NutzerInnen in Bibliotheken den Markt dar, den es mit den angebotenen Dienstleistungen anzusprechen gilt. Da aufgrund des ständig steigenden Wachstums der Informationen und der schnelleren Veränderungen im Bereich der Technik und somit der weltweiten Kommunikation, die Bedürfnisse der NutzerInnen einem nie endenden Wandel unterliegen und diese immer aufwendiger zu bearbeiten sind, muß die Bibliothek zum nutzerorientierten und effizienten Einsatz der knappen Finanzmittel immer mehr Instrumente z. B. des Marketings und der Leistungsmessung einsetzen<sup>7</sup>. Um das Angebot auf die Bedürfnisse anzupassen und somit die NutzerInnen anzusprechen, sollte der Marketinggedanke, der nicht mehr vom vorhandenen Produkt, also Bestand und Dienstleistungen der Bibliothek und deren „Vermarktung“ ausgeht, sondern vom Markt, also den NutzerInnen selbst und ihrer Interessen und Bedürfnissen, aufgegriffen werden<sup>8</sup>. Der Wert des Marketings für öffentliche Bibliotheken zeigt sich in dem bibliothekarischen Wandel von der „Re-Aktion“ zur Aktion, um einerseits als Kulturinstitut zu überleben und andererseits zur Selbstbestimmung des Umfangs und Ausmaßes des Handelns<sup>9</sup>. Von der Analyse des Ist-Zustandes ausgehend, soll die Zielrichtung und der Weg diese zu erreichen festgelegt werden, wobei zu beachten ist, daß immer mehr die Nicht-NutzerInnen, die Öffentlichkeit, die Verwaltung und politischen Entscheidungsträger miteinbezogen werden müssen. Aus dem Ziel der Kundenorientierung und unter

---

<sup>3</sup> Vgl.: Glang-Süberkrüb, A.: Einleitung. S.3

<sup>4</sup> Vgl.: Borchart, Peter: Wozu Bibliotheksmarketing? S.2

<sup>5</sup> Vgl.: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel, S.13

<sup>6</sup> Vgl.: Bibliotheken '93, 1994, S.3

<sup>7</sup> Vgl.: Bibliotheken '93, 1994, S.3

<sup>8</sup> Vgl.: Petsch, Peter. S.253 und Borchardt, Peter. S. 3.

<sup>9</sup> Vgl.: Glang-Süberkrüb, A.: Öffentliche Bibliotheken, S.27

Berücksichtigung der Kosten entstehen die anzuwendende Qualitätsmaßstäbe mit denen dem Bedarf kostengerecht und zufriedenstellend entsprochen wird. Aber die Bibliothek sollte sich nicht nur mit dem gegenwärtigen Bedarf beschäftigen, sondern „Impulse in Richtung auf den zukünftigen Bedarf“<sup>10</sup> geben. Ein wichtiges Marketinginstrument für die Bibliothek zur Ermittlung des Ist-Zustandes und der Hilfe für die zukünftige Planung, ist die Befragung in verschiedenen Formen. Diese können die unmittelbaren NutzerInnen der Bibliothek, die Bevölkerung aus dem Einzugsgebiet, einzelnen Zielgruppen, die politischen Entscheidungsträgern oder die MitarbeiterInnen der Bibliothek befragen<sup>11</sup>. Dabei werden Meinungen, Einstellungen, Wissen und Wertvorstellungen erfaßt, um im Rahmen eines Marketing-Prozesses mehr über das unmittelbare Einzugsgebiet und die BibliotheksbesucherInnen zu erfahren<sup>12</sup>. Mit Hilfe dieser Daten sollen die Ziele und Angebote auf den wirklichen Bedarf abgestimmt und somit auf die NutzerInnenwünsche und –bedürfnisse eingegangen werden. Um diese Daten zu empirisch abgesicherten, also repräsentativ erhobenen und qualitativen Daten zu machen, die als Hilfe für die bibliothekarische Entscheidungsfindung und Planung herangezogen werden können, ist die Benutzerforschung für Öffentliche Bibliotheken von Bedeutung<sup>13</sup>. Mit ihrer Hilfe sind zu folgenden Bereichen Aussagen möglich. Es kann die genaue Nutzung und Nicht-Nutzung sowie die Nutzungs- oder Nicht-Nutzungsmotivation<sup>14</sup> der Bibliothek und der Bekanntheits- bzw. Zufriedenheitsgrad der einzelnen Einrichtungen und Angebote, die Wünsche, Bedürfnisse, Interessen der NutzerInnen und ihre Beurteilungen zum Angebot ermittelt werden, die NutzerInnen- und die Bevölkerungsstruktur definiert werden und die Gründe für die Unzufriedenheit der NutzerInnen und bei entsprechender Erhebung der Nicht-Mehr-NutzerInnen angegeben werden, wobei hier sich noch die Gründe für die Nicht-Nutzung<sup>15</sup> erkennen lassen können<sup>16</sup>. Die Bibliothek erhält aus der Benutzerforschung Informationen über die Einstellung der NutzerInnen zur Bibliothek und ihr Image und kann die Daten als „Erfolgskontrolle für bestehende Dienstleistungen, für die Identifizierung möglichst neuer Dienstleistungen und Zielgruppen und als Argumentationshilfe gegenüber den Unterhaltungsträgern“<sup>17</sup> verwenden.

---

<sup>10</sup> Vgl.: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel, S.21

<sup>11</sup> Vgl.: Kemper, Christine: Befragungen, S.29 mit dem Hinweis auf: Borchart, Peter u.a.: Marketing für Öffentliche Bibliotheken, S.67f. In: Die effektive Bibliothek, Band 1

<sup>12</sup> Vgl.: Kemper, Christine: Befragungen : Marketing-Instrumentarium zur Erhebung von Daten. S.29

<sup>13</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.8

<sup>14</sup> Vgl.: <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung> in Punkt 2.1

<sup>15</sup> „Die Kenntnisse über die Nichtbenutzer werden in der Regel nur durch Umkehrschlüsse aus den Ergebnissen gezogen, die man bei Benutzern gewonnen hat, wobei also NichtnutzerInnen die negative Spiegelung der wirklichen NutzerInnen sind“. Aus: <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung> in Punkt 2.1

<sup>16</sup> Vgl.: Kemper, Christine: Befragungen, S.29

<sup>17</sup> Vgl.: <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung> in Punkt 2.1

## **2 Die Stadtbibliothek Heidenheim**

### **2.1 Das Einzugsgebiet <sup>18</sup>(Stand 1998)**

Heidenheim (478–645 m) liegt am nordöstlichen Ende der Schwäbischen Alb und deckt als eines der vier Mittelzentren in der Region Ostwürttemberg (neben Aalen, Ellwangen und Schwäbisch Gmünd) einen Einzugsbereich von über 160.000 Menschen ab. Zur Stadt Heidenheim mit ihrer Gesamtfläche von 107 qkm gehören die Stadtteile Mergelstetten, Schnaitheim und Aufhausen. Oggenhausen und Großkuchen (mit Kleinkuchen, Rotensohl und Nietheim) haben seit ihrer Eingemeindung eine eigene Ortschaftsverfassung. Die Stadt Heidenheim ist die walddreichste Kommune im Regierungsbezirk Stuttgart. Zum Jahresende 1998 zählte man in Heidenheim 50.989 Einwohner.

Neben 32 Kindergärten, 2 Realschulen, vier „normale“ und drei berufliche Gymnasien mit Privatschulen darunter die Freie Walddorfschule findet man in Heidenheim mehrere Fachschulen für soziale und pflegerische Berufe, für Maschinenbau und Betriebswirtschaft und sechs berufsbildende Schulen. Betriebswirtschaft als berufsbegleitenden Studiengang bietet die Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie an. Daneben finden etwa 900 Studierende einen Platz in der Berufsakademie. Das schulische Angebot vervollständigt sich mit verschiedenen vorschulischen Einrichtungen, Sonderschulen und Sondereinrichtungen und den Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Insgesamt werden in Heidenheim rund 7600 Schüler und Studenten unterrichtet.

Heidenheim hat den guten Ruf als ein ostwürttembergisches Wirtschaftszentrum des 19. und 20. Jahrhunderts, da man hier Erwerbszweige findet, die mit ihren Anfängen bis in frühgeschichtliche Zeit reichen. In Heidenheim und der Region Ostwürttemberg sind das verarbeitende Gewerbe und die Industrie am meisten vertreten. Hier hat die Industrie- und Handelskammer Ostwürttemberg ihren Sitz. Die "IHK-Akademie der Wirtschaft" bietet qualifizierte Aus- und Weiterbildung. Neben den Betrieben mit mehr als 200 Beschäftigten von Kreiskrankenhaus, Landratsamt, Stadtverwaltung, Stadtwerken, Kreissparkasse und Volksbank bieten ausschließlich Industrieunternehmen Arbeitsplätze an. Weiter werden auch zahlreiche kleinere Unternehmen im Sondermaschinenbau oder als Zulieferer für die größeren Betriebe zum verarbeitenden Gewerbe gezählt. Das Handwerk ist mit 438 Klein- und Mittelbetrieben ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Das Metallausbildungszentrum (MAZ) mit einem hohen Stellenwert für Aus- und Weiterbildung wird von der Kreishandwerkerschaft und ihre Dachorganisation, die Handwerkskammer Ulm angeboten. Durch knapp 550 Betriebe kleiner und mittlerer Größe in der Innenstadt und durch großflächige Einkaufszentren vor allem im Norden der Stadt ist der

leistungsstarke Einzelhandel vertreten. Die zentrale Lage der Stadt und die günstige Verkehrsanbindung ist ideal für mehrere große Speditionen. Von zunehmender Bedeutung ist in Heidenheim das Beherbergungsgewerbe, das 17 Hotels umfaßt. Weiter sind 220 gemeldete Gastgewerbebetriebe und Lokale in Heidenheim zu finden.

Die größten in Heidenheim ansässigen Firmen sind: **VOITH Unternehmensgruppe:** Herstellung von Papiermaschinen, Wasserturbinen, Antriebs-, Luft- und Schiffstechnik. **Paul Hartmann AG:** Bedeutendster Hersteller von Verbandstoffen, Medical- und Hygieneprodukten in Europa. **EPCOS AG:** Größter europäischer Hersteller von passiven Bauelementen wie Aluminium-, Tantal-, Leistungs- und Ultrakondensatoren sowie EMV-Komponenten aller Art für Telekommunikation, Automobil-, Industrie- und Consumer Elektronik. **CARL EDELMANN GmbH & Co. KG:** Verpackungsmittelentwicklung und -fertigung. **ERHARD GmbH & Co.:** Herstellung von Armaturen aller Größen in der Gas-, und Wasserversorgung und der Verfahrenstechnik. **C. F. PLOUCQUET GmbH & Co.:** Herstellung von Textilien vorwiegend aus Spezialfasern (Tempex) und Textilveredelung. **E. Schwenk KG:** Zementherstellung.

Aber Heidenheim ist nicht nur ein wirtschaftliches, sondern auch ein kulturelles Zentrum Ostwürttembergs. Schließlich besitzt Heidenheim auch eine quicklebendige Kulturszene. Neben den jährlichen Opernfestspielen im Rittersaal des Schlosses Hellensteins, treten teils bekannten und unbekannten Künstlern in verschiedenen Räumlichkeiten auf. Auch das Naturtheater bietet jedes Jahr ein interessantes Programm für Jung und Alt, das von den Heidenheimer Volksschauspielen aufgestellt wird. Dazu gehören ebenso die Meisterkonzerte in der Freien Walddorfschule, die Aufführungen des Theaterrings im Konzerthaus und die Laienkonzerte ortsansässiger Chöre und Orchester. Im Schloß Hellenstein hat das „Museum Schloß Hellenstein“ über die Stadtgeschichte und das „Museum für Kutschen, Chaisen, Karren“ seine Räume. Dazu geben auch das „Museum im Römerbad“ mit den Mauerresten einer Therme als Teil eines Monumentalbaus und die historischen Fachwerkhäuser der Altstadt einen Einblick in die Geschichte der Stadt. Das Kunstmuseum zeigt neben Werken der klassischen Moderne und zeitgenössischer Kunst, die weltweit umfassendste und vollständigste Sammlung von Picassos Plakaten. Aber auch die Sportsfreunde kommen nicht zu kurz. So geben nicht nur die beiden Bäder „Auqarena“ und das Waldfreibad Möglichkeiten zur Bewegung. Ebenso sprechen die Angebote des „Heidenheimer Sportbundes“ Alt und Jung an. Die Karl-Rau-Halle steht für den wichtigsten Treffpunkt in diesem Bereich, in der sich jedes Jahr die Fechtelite zur Austragung des weltweit bedeutendsten Degenturniers „Coupe d´Europe“ trifft.

---

<sup>18</sup> Die Daten wurden der Homepage unter folgender Adresse: <http://www.heidenheim.de> entnommen.

## 2.2 Allgemeine Beschreibung

### 2.2.1 Hauptstelle im Elmar-Doch-Haus mit Jugendbibliothek

Elmar-Doch-Haus, Hauptstr.34, 07321/327 370	Tel.	Mo. geschlossen, Di. und Do. 10-18 Uhr, Mi. und Fr. 10-12 Uhr und 14-18 Uhr, Sa. 9.30- 12.30 Uhr
--	------	--

Die Räume der Bibliothek, mit einer Fläche von ca. 360 qm, befinden sich im ersten Stock des Elmar-Doch-Hauses<sup>19</sup>, des alten Rathauses und im ehemaligen Stadtkassengebäude. Dort sind auch die Büroräume der Mitarbeiter untergebracht. Im Elmar-Doch-Haus ist neben Eingangsbereich und Verbuchung die Jugendbibliothek eingerichtet. Hier stand auch der ehemalige Zettelkatalog, der schon seit einiger Zeit durch 5 OPACs, verteilt auf alle Räume, ersetzt wurde. Platz für die Veranstaltungen der Bibliothek gibt es durch Verschiebung der Jugendbuchregale. Für größere Veranstaltungen stehen nach Absprache die Räume der Volkshochschule im 2. Stock des Hauses zur Verfügung.

Die Erwachsenenbibliothek hat in den Räumen des ehemaligen Stadtkassengebäudes ihren Platz gefunden, die über einen Durchgang erreichbar ist. Hier befindet sich die Schöne Literatur im Autorenalphabet aufgestellt und noch einige Sachgruppen, Gedichte, Gesammelten Werke, Dramen und die Erwachsenencomics. Geht man durch das Treppenhaus einen Stock tiefer, findet man die restlichen aber auch die meisten Sachgruppen. Dort befindet sich auch der Lesesaal mit den Zeitungen, Zeitschriften und einigen Arbeitsplätzen sowie ein öffentliches WC. Die Wände des Treppenhauses und des Lesesaals bieten Platz für Ausstellungen, die mehrmals im Jahr wechseln. Die Bibliothek besitzt ein Magazin, das sich aber außerhalb der Räume vor dem Eingang befindet.

### 2.2.2 Die Zweigstelle West

Christophorus Schule, Heckentalstr.25, Tel. 07321/327 372	Mo., Di. und Do. 14-18 Uhr, Mi. 9-11 Uhr und 14-16 Uhr, Fr. 9-11 Uhr
--	---

Die heutige Zweigstelle West hat ihre Räume, bestehend aus einem Bibliotheksraum und einem Büro in der Christopherusschule, einer Sonderschule für lernbehinderte Kinder. Deshalb ist diese auch immer ein Aufenthaltsraum für die Schüler dieser Schule, die sich hier die Zeit mit spielen, lesen oder stöbern vertreiben oder einfach den Kontakt zu den Mitarbeiterinnen suchen. Aber es kommen auch viele Kinder, die in der Gegend wohnen und oft sich selbst überlassen werden. Eine wichtige Aufgabe, die diese Zweigstelle hier

---

<sup>19</sup> Dieses wurde 1846 eingeweiht und war bis 1972 Rathaus. Jetzt sind hier auch noch die Tourist-Information, die Volkshochschule und das Büro der Opernfestspiele untergebracht.

übernommen hat, ist das Heranführen der Kinder an das Medium Buch und das Lesen über geeignete Veranstaltungen. In Zusammenarbeit mit dieser aber auch anderen Schulen, die alle in der Umgebung angesiedelt sind, kommen Lehrer mit ihrer ganzen Klasse, um die Kinder mit der Bibliothek vertraut zu machen<sup>20</sup>.

### 2.2.3 Die Zweigstelle Ost

Werkgymnasium, Römerstr.105, Tel. 07321/22435	Mo. und Fr. 12.30-16 Uhr, Mittwoch geschlossen, Di. und Do. 12.30-18 Uhr
--	---

Die Räume der Zweigstelle Ost befinden sich im Gebäude des Werkgymnasiums. Neben den Räumen für die Mitarbeiter steht für die öffentliche Nutzung ein großer Raum zur Verfügung, der neben dem Bestand auch noch Platz bietet für die Graphothek. Durch die räumliche Einheit mit der Schule ist sie nicht nur Zweigstelle, sondern auch Schulbibliothek. Dort findet man nicht nur alle schulelevante Literatur, sondern es werden ganze Klassensätze verwaltet. Dieses Gymnasium ist eine Ganztageschule, so daß die Mittagspause für viele die Zeit für einen regelmäßigen Bibliotheksbesuch ist. Viele SchülerInnen suchen vorrangig einen Aufenthaltsort zur Freizeitgestaltung oder zum Lernen<sup>21</sup>. Die im Bestand angebotenen Musik-CDs sind nur in dieser Zweigstelle zu finden und werden durch den hohen Schüleranteil gut genutzt. Auch im Angebot sind hier die Literatur-CD's, die erst langsam im Aufbau sind.

## 2.3 Die Bibliothek in Zahlen (Stand Juni 2000)<sup>22</sup>

### 2.3.1 Etat und Personal

Etat	DM
Hauptstelle	ca. 100.000
Kinder-/Jugendbibliothek	15.000
West	15.000
Ost	15.000

Personalstelle		Zahlen
<u>Bibliothekare</u>	Hauptstelle	3 1/2 Stellen
	West	1/2 Stelle
	Ost	1 Stelle
	Gesamt	5 Stellen

<sup>20</sup> Trotz der geringeren Ausleihzahlen sollte man die Wichtigkeit dieser Aufgaben nicht vergessen und ihnen Berechtigung geben.

<sup>21</sup> Diese wichtige Nutzung spiegelt sich nicht in den Ausleihzahlen wieder und wird oft vergessen.

<sup>22</sup> Die Daten wurden aus der Jahresstatistik 2000 entnommen

<u>Bibliotheksassistentinnen und Azubis</u>	Hauptstelle West Ost Gesamt	3 ½ Stellen ¾ Stelle ½ Stellen 4 ¾ Stellen
<u>Verwaltungsangestellte</u>	Hauptstelle	1/2 Stelle
<u>Technische Hilfskräfte</u>	Hauptstelle West Ost	2 1/4 Stellen 0 Stellen 1 Stelle

### 2.3.2 Benutzer- und Bestandszahlen (Stand 1999)<sup>23</sup>

Benutzerstatistik		<i><b>Zahlen</b></i>
<u>Aktive Benutzer</u>	Hauptstelle West Ost	6103 964 1022
<u>Passive Benutzer Gesamt</u>		13717
<u>Benutzerzahl Gesamt</u>		21752

<u>Medienart/Stelle</u>		<b>Bestand</b>	<b>Ausleihe<sup>24</sup></b>
<u>Sachliteratur</u>	Hauptstelle West Ost	28722 6050 12737	67635 3570 3990
<u>Schöne Literatur</u> (incl. TB, Weihnachtsbücher, fremdspr. Lit., Gruppe I, II, III)	Hauptstelle West Ost	10922 4119 3489	34988 4006 1483
<u>Erwachsenencomics</u>	Hauptstelle West Ost	157 0 68	431 3 45
<u>Jugendsachbücher</u>	Hauptstelle West Ost	2431 1184 922	7995 2382 580
<u>Kinder / Jugend SL</u> (incl. Taschenbücher, Weihnachtsbücher und fremdspr. Literatur)	Hauptstelle West Ost	5447 2524 2412	24341 5034 1746
<u>Bilderbücher</u>	Hauptstelle West Ost	2451 831 459	9334 4220 740
<u>Jugendcomics</u>	Hauptstelle West Ost	572 194 319	6327 1714 1396
<u>Spiele</u>	Hauptstelle West Ost	278 18 0	1898 156 11
<u>Tonkassetten</u> (incl. Kinder/Jugend)	Hauptstelle West Ost	907 270 88	7466 1756 139
<u>CD-ROM</u> (incl. Jugend)	Hauptstelle West Ost	231 0 31	3716 10 139

<sup>23</sup> Die Daten wurden aus der Jahresstatistik 2000 entnommen

<sup>24</sup> Ausleihzahlen angegeben im Durchschnitt pro Monat

<u>CD</u>	Nur in Ost	1217	4255
<u>Zeitschriften</u> (einzelne Hefte)	Hauptstelle	1190	4995
	West	1121	1355
	Ost	743	43
<u>Videos</u>	Hauptstelle	268	1690
	West	32	245
	Ost	131	276
<u>Graphiken</u>	Nur in Ost	384	656

<u>Bestand</u>	Gesamt	95146	211987
	Hauptstelle	55519	172463
	West	16320	24475
	Ost	23307	15049
<u>Absenz</u> (%/Monat)	Hauptstelle	16,99	
	West	10,91	
	Ost	4,49	

### 3 Vorbereitungen der Untersuchung

#### 3.1 Vorbesprechungen

Als ich im Oktober 1999 mit meinem Praktikum begonnen habe, erhielt ich sehr schnell eine Auflistung der Frageaspekte, die als vorläufige Zielsetzung<sup>25</sup> der Befragung gelten sollte und schon mal einen Entwurf für den zukünftigen Fragebogen darstellte. Meine Aufgabe war es nun daraus einen endgültigen Fragebogen zu konstruieren und mich vorab mit den zu ermittelnden Punkten zu beschäftigen. Dazu gab es eine Vorbesprechung mit allen Bibliothekaren, die hier ihre Wünsche und Vorstellungen äußerten. Wichtige Punkte, die beachtet werden sollten, waren vor allem die Nutzung der Bibliothek in der Aufteilung der Zweigstellen<sup>26</sup>, die Zufriedenheit der Benutzer mit dem Angebot, Service, Personal und etwas am Rande mit den Räumlichkeiten<sup>27</sup>, natürlich die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten und das Zurechtkommen der einzelnen mit dem OPAC. Da kurze Zeit vor der Befragung schon die Einführung des Internets in greifbare Nähe gerückt war, wollte man dadurch die allgemeine Resonanz und die Bereitschaft der damit verbundenen Gebührenbezahlung überprüfen. Was natürlich nicht vergessen werden darf, ist die Annahme des Veranstaltungsangebots und der Bekanntheitsgrad der Graphothek in der Zweigstelle Ost. Überlegungen, inwieweit die Kinder- und Jugendabteilung zu berücksichtigen war, wurden durch die Tatsache des Erarbeitens

---

<sup>25</sup> Die Zielsetzung für die Befragung 1999 in der Stadtbibliothek Waiblingen umfaßte neben der Überprüfung der Zufriedenheit der NutzerInnen mit dem Medienangebot, den Öffnungszeiten und des Personals, den Interessen und Nutzungsgründe der BesucherInnen, den Defiziten bzgl. Raum- und Medienangebote und dem Benutzerprofil auch welche Rolle die Bibliothek in der Innenstadt für deren Attraktivität oder Belebung hat. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.2

<sup>26</sup> Das Interesse galt aber nicht der getrennten Auswertung nach Zweigstellen.

<sup>27</sup> Dieser Aspekt wurde nicht mit einer eigenen Frage bedacht, sondern kann im Rückblick auf die Kommentare der Teilnehmer zurückgreifen.



eines eigenen Fragebogens für diese Zielgruppe, schnell übergangen. Über den Vorentwurf fand erneut ein Gespräch statt, in dem über die Länge und die Anzahl der Fragen diskutiert wurde. In dieser Sitzung wurde dann die endgültige Version festgelegt, an der dann noch einige Feinarbeiten zu machen waren<sup>28</sup>.

Die anderen MitarbeiterInnen wurden über die Aktion selbst, den festgesetzten Termin, die Art und Weise der Fragebogenbereitstellung, –sammlung informiert und bekamen Ausfüllhinweise, die bei Fragen der Befragten weitergegeben werden sollten. Dabei wichtig war, auch die LeserInnen direkt anzusprechen und dabei alle Bevölkerungs- und Altersgruppen zu berücksichtigen, um möglichst aus allen eine Auswahl befragt zu haben.

### **3.2 Untersuchungsmethode**

Als Untersuchungsmethode wurde die schriftliche Befragung mit einem standardisierten Fragebogen (also ein Fragebogen, der für alle Befragten die gleichen Fragen in gleicher Formulierung und Reihenfolge vorlegt<sup>29</sup>) gewählt, die mit wenig finanziellen Mitteln und Personal durchgeführt werden konnte. Die Fragebögen sollten in der Bibliothek ausgelegt werden, durch Hinweisplakate und direkte Ansprache durch die MitarbeiterInnen beim Ausleihvorgang publik gemacht und nach Möglichkeit gleich in der Bibliothek ausgefüllt werden. So hoffte man, einen der Nachteile, der meist schlechte Rücklauf beim Verschicken der Fragebogen, umgehen zu können. Da durch die Befragung nicht nur eine bestimmte Zielgruppe angesprochen werden, gab es keine Vorauswahl, auch nicht nach Kriterien wie z. B. sozialen Status oder Alter. Für eine Postbefragung oder der direkten Ansprache wäre ein Auswahlverfahren notwendig gewesen, wozu es weder Zeit noch Mittel gab. Das Auslegen der Fragebögen bietet eine hohe Wahrscheinlichkeit, daß alle, die sich äußern wollen, das auch tun. Bei einer Postsendung kann vorher nie gesagt werden, ob der Ausgewählte auch wirklich mitmachen möchte. Es wurde also nicht, wie in der Literatur oft erwähnt, über eine Voll- oder Teilerhebung nachgedacht. Bei der Vollerhebung werden „die Daten aller Elemente einer Grundgesamtheit erhoben“<sup>30</sup>, bei der Teilerhebung „wird nur eine Teilmenge der Grundgesamtheit untersucht“<sup>31</sup>. Man hoffte auf eine hohe Beteiligung auch ohne Ansprache. Aus diesem Grunde wurde hier auch nicht die Grundgesamtheit<sup>32</sup> definiert, aus der dann die Anzahl der Befragten ermittelt werden sollte. Dazu kam der relativ lange Zeitraum von 6 Wochen, der genügend Zeit geben sollte, den Weg zum Fragebogen zu finden.

---

<sup>28</sup> Näheres s. Punkt 2.3

<sup>29</sup> Vgl.: Schnell, Rainer, S.296

<sup>30</sup> Vgl.: Schnell, Rainer., S.249

<sup>31</sup> Vgl.: Schnell, Rainer., S.249

<sup>32</sup> Für die Befragung in der Stadtbücherei Münster wurden zur Grundgesamtheitsbestimmung im Vorfeld zwei Wochen lang die BesucherInnen über eine Strichliste erfaßt. Vgl.: (Münster), S.581.

### 3.3 Befragungsbeschreibungen anderer Bibliotheken

In der **Stadtbibliothek Freiburg**<sup>33</sup> war aus zeitlichen und organisatorischen Gründen eine Vollerhebung nicht möglich, wodurch eine Auswahl der Befragten getroffen werden mußte. Der Zeitraum für diese Befragung sollte nur eine Woche betragen. Die Grundgesamtheit wurde wie folgt definiert. Laut Bibliotheksstatistik betreten pro Tag ca. 2000 Personen die Bibliothek. Multipliziert mit der Anzahl der Tage der Befragungswoche, also 5 (geöffnet von Dienstag bis Samstag) multipliziert, ergab die Grundgesamtheit von 10.000 Personen<sup>34</sup>. Für eine repräsentative Untersuchung mußten mindestens 500 ausgefüllte Fragebogen ausgewertet, also mindestens ebenso viele BenutzerInnen befragt werden, woraus sich dann mindestens 100 Personen pro Tag errechneten. Somit war hier jede/r 15. - 16. BibliotheksbesucherIn zu interviewen. Man hat also schon im Voraus die täglich zu erhebende Anzahl an Befragten und Fragebögen festgelegt.

Auch in der **Ratsbücherei Lüneburg** wurde nur eine Woche<sup>35</sup> über die direkte Ansprache aller Befragten beim Eintritt in die Bibliothek befragt. Der Fragebogen, der thematisch gegliedert, kurz, leicht verständlich sein sollte und sowohl offene als auch geschlossene Fragen aufnehmen wollte<sup>36</sup>, sollte nur in der Bibliothek ausgegeben und ausgefüllt werden und nicht mit nach Hause genommen werden können.

Die Bibliotheksbefragungen in der **Stadtbibliothek Magdeburg** wurde nicht von der Bibliothek selbst, sondern von Mitarbeitern des Instituts für Bibliothekswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin durchgeführt, die zu dem umfangreichen Projekt „Medienverhalten und Bibliotheksnutzung vor und nach der Wende“ gehörte, das u.a. das „Medienverhalten von Bibliotheksbenutzern“ untersuchen wollte<sup>37</sup>. Fünf ausgewählte Bibliotheken im Regierungsbezirk Magdeburg nahmen an dieser Befragung teil, die vor allem der Frage nachging, was von dem Leseland der DDR übriggeblieben ist, nachdem es heutzutage große Lücken im einstig flächendeckenden Bibliotheksnetz gibt, immer neue sich konkurrierende Medien entstehen und die Bibliothek mit ihren Angeboten mit anderen Einrichtungen im Wettstreit liegen<sup>38</sup>. Die Befragung dauerte drei Wochen<sup>39</sup>, wobei jedem siebten Besucher aus der Grundgesamtheit ab 14 Jahren<sup>40</sup> der Fragebogen

---

<sup>33</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.18

<sup>34</sup> Julia Ebel gab hier den Hinweis, daß von 8000-9000 Personen ausgegangen wurde, da nur Personen über 14 Jahren befragt wurden.

<sup>35</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.20

<sup>36</sup> Die endgültige Fassung hatte bis auf eine offene nur geschlossene Fragen. (Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.16)

<sup>37</sup> Vgl.: Kriewald, Heike: (Magdeburg)S.3.

<sup>38</sup> Vgl.: Kriewald, Heike: (Magdeburg)S.3.

<sup>39</sup> Drei Wochen damit die erhobenen Daten auch der Repräsentativität entsprachen.

<sup>40</sup> Die Altersbeschränkung ab 14 Jahren erfolgte aufgrund der besseren Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Bibliotheken, die auch meistens ab diesem Alter befragen.

mit bis auf eine Frage nur geschlossene Fragen<sup>41</sup> ausgehändigt wurde<sup>42</sup>. Dieser erfaßte grundsätzlich nur die NutzerInnen der Zentralbibliothek<sup>43</sup>, aber auch die NutzerInnen der Musikbibliothek und des Informationszentrums, die beide im selben Haus untergebracht sind<sup>44</sup>. Nicht das Bibliothekspersonal, sondern ein Projektmitarbeiter übernahm die Erklärung und Verteilung der Fragebögen während der Öffnungszeiten, damit die Befragten nicht dem Personal zu Liebe an der Befragung teilnahmen<sup>45</sup>.

Ein weiteres Beispiel mit geringem Kosten- und Personalaufwand zeigt die **Stadtbibliothek Marburg**<sup>46</sup> in ihrer Befragung von 1993. Hier wurde die Zusammenarbeit mit StudentInnen eines Public Relation Studienganges<sup>47</sup> gesucht, die oft Praxisangebote für Studien- oder Abschlußarbeiten suchen. In diesem Fall gab es zwei Befragungen. Eine interne, in den Räumen der Bibliothek, bei der die BesucherInnen ihre Wünsche, Zufriedenheit und Unzufriedenheit mitteilen können, mit dem Ziel vor allem auch etwas über das „Nachfrageverhalten nach einzelnen Bestandsgruppen“ für einen nutzerorientierten Bestandsaufbau herauszufinden. Schwerpunkte sollte es zukünftig in einzelnen Bereichen der Veranstaltungsarbeit geben, wofür die Meinung der NutzerInnen gefragt war. Und eine externe, außerhalb der Bibliothek, um den Bekanntheitsgrad der Stadtbibliothek als solche und ihrem Angebot an Dienstleistungen zu ermitteln.

Genau vier Jahre nach der Befragung im Rahmen des DBI-Projekts<sup>48</sup> wurde 1995 in der **Stadtbibliothek Düsseldorf** eine erneute Befragung<sup>49</sup> durchgeführt. Das Thema Marketing war einige Jahre später nicht mehr so im Gespräch, da die kennzeichnenden Merkmale wie Kommunale Verwaltungsreform, neues Steuermodell oder Budgetierung fast überall eingeführt worden waren. Die darauf zurückzuführende flexible Reaktion der Bibliotheken auf veränderte äußere Bedingungen ist nicht mehr wegzudenken, da die Kommunen die zur Verfügung stehenden Mittel immer mehr kürzen. Auch gewisse Bereiche der Stadtbüchereien Düsseldorf fielen diesen Sparmaßnahmen, die immerhin

---

<sup>41</sup> Zwei Fragen gaben den Rahmen vor, der Befragte mußte aber die jeweiligen entliehenen oder gesuchten Titel selbst eintragen, was die Fragen zu einer Mischung zwischen geschlossener und offener Frage machten.

<sup>42</sup> Vgl.: Kriewald, Heike: (Magdeburg)S.3.

<sup>43</sup> Diese Tatsache entsprach auch der Nutzerbefragung in der Zentralbibliothek Köln im Herbst 1991. Zwei Wochen lang baten hier zwei Studenten der Sozialwissenschaften jeden 10. Besucher (insgesamt 503 befragte NutzerInnen) während den Öffnungszeiten, die Fragen zur Zufriedenheit mit dem Bibliotheksangebot und dem Personal und ihren Besuchsgründen, zu beantworten. Der dafür verwendete Fragebogen wurde von Wissenschaftlern der Universität Bielefeld entwickelt und entsprechend für Köln erweitert. Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.140.

<sup>44</sup> Vgl.: Kriewald, Heike: (Magdeburg)S.3.

<sup>45</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.5.

<sup>46</sup> Angaben in diesem Abschnitt Vgl.: (Marburg 1993),S 407f.

<sup>47</sup> In diesem Fall kamen die StudentInnen von der Deutschen Angestellten-Akademie Wiesbaden. Aber der Artikel nennt noch andere Institutionen, Akademien, Universitäten oder Fachhochschulen, die man als Partner ansprechen kann. Vgl.: (Marburg 1993),S 408.

<sup>48</sup> Näheres zu diesem Projekt s. unter Punkt 3.4.1

<sup>49</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.54.

25% des Etats trotz steigender Preisentwicklung der Medien ausmachten, zum Opfer. Zwei Stadtteilbibliotheken fielen weg, weitere konnten nur durch die Erhebung einer Jahresgebühr erhalten bleiben, die Öffnungszeiten der anderen wurden von 30 auf 22 Stunden in der Woche gekürzt und der Bücherbus abgeschafft. Diese Bedingungen ließen eine weitere Befragung sinnvoll erscheinen, um Informationen darüber zu erhalten, wie die NutzerInnen die Änderungen der Bibliothek aufgenommen hatten. Dafür wurde der Fragebogen von 1991 verwendet, der nur in der Fragereihenfolge und in den Antwortkategorien Unterschiede aufweist. Die Verteilung der 1000 Befragten auf die Zentralbibliothek und den Zweigstellen<sup>50</sup>, erfolgte wie 1991, wobei in der Zentralbibliothek die Befragung jetzt von einem geschulten Interviewer durchgeführt wurde. Ziel war dieses Mal nicht der Vergleich der Zentralbibliothek mit den Zweigstellen hinsichtlich Nutzergruppen und die angebotenen Leistungen, zur Überprüfung zweier unterschiedlicher Bibliothekstypen, sondern die Erkenntnis über Veränderungen oder Tendenzen in der Struktur der BesucherInnen. Zusätzlich soll ermittelt werden, wie die NutzerInnen trotz den schon jahrelangen Sparmaßnahmen und den daraus folgenden Konsequenzen<sup>51</sup> für das Angebot, mit diesem zufrieden sind<sup>52</sup>. Die Ergebnisse sollen als Hilfe für die zukünftige Arbeit und die Entwicklung der Bibliotheken herangezogen werden.

Die Befragung der **Stadtbibliothek Chemnitz**<sup>53</sup> fällt bei den Vergleichsbibliotheken aus der Reihe. Aus Sicht des Personals bringt eine „normale“ Erhebung mit der alleinigen Berücksichtigung der BibliotheksnutzerInnen keine neuen Erkenntnisse, deshalb wurde hier in der Kooperation mit der örtlichen TU eine ausführliche Studie der NutzerInnen erarbeitet, wobei auch den NichtnutzerInnen Beachtung geschenkt wurden. Aus dieser Befragung sollten Konsequenzen für das Dienstleistungsprofil der Stadtteilbibliotheken, für die Eingliederung der neuen Medien und die Öffentlichkeitsarbeit gezogen werden. Dazu kommen noch, die in heutiger Zeit ständig steigenden Anforderungen der NutzerInnen, das immer notwendiger werdende bedarfsorientierte Einsetzen der Mittel und die Verweisung auf stichhaltige Daten gegenüber dem Stadt- oder Gemeinderat und der Verwaltung. Zusätzlich zu dieser geplanten Befragung arbeiteten seit 1998 drei Arbeitsgruppen bestehend aus BibliothekarInnen und BibliotheksfacharbeiterInnen an

---

<sup>50</sup> Bei dieser Befragung wurden nur die vier Zweigstellen Garath, Oberkassel, Gerresheim und Rath berücksichtigt. vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

<sup>51</sup> Am 8.11.1995 erschien in der Westdeutschen Zeitung ein Artikel: „Leseratten sind unsterblich: Bücher bleiben sehr beliebt“, der die erhobenen Ergebnisse folgendermaßen zusammenfaßte: „Büchereichef Dr. Norbert Kamp kann stolz auf das Ergebnis der Bürgerbefragung sein [...] Trotz aller Rotstift-Aktionen blieben ihm die Leser treu. Alle Prognosen vom Untergang des Buchs sind hinfällig, es bleibt der eindeutige Favorit. Die neuen Medien eignen sich lediglich für die Nachschlagewerke“. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.57.

<sup>52</sup> Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

<sup>53</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.122/123.

einer Analyse des Gemeinwesens, an der Erfassung der Zeiten, die für die einzelnen Arbeitsgänge benötigt werden und einer Befragung der Chemnitzer Bevölkerung. Um diese wissenschaftlich zu untermauern, wurde der Leiter des Lehrstuhls für Methoden und Techniken der empirischen Sozialforschung der Philosophischen Fakultät der Technischen Universität Chemnitz, Prof. Klaus Boehnke gebeten, die Bevölkerungsbefragung durchzuführen und auszuwerten. Diese sollte die erwachsenen EinwohnerInnen der Stadt erfassen. Dazu gab es dann noch eine Befragung in ausgewählten Schulklassen, um Aspekte dieser Nutzergruppe zu berücksichtigen. Wie die anderen Bibliotheken wollte die Stadtbibliothek Chemnitz herausfinden, wie das jetzige Angebot angenommen wurde und warum die NutzerInnen in die Bibliothek kommen. Das Besondere an dieser Befragung war, daß auch Informationen über die „Vorstellungen und Erwartungen der NichtnutzerInnen“ gewonnen werden sollten. Durch diese Aktion sollte auch diese Gruppe erreicht und ihr die Bibliothek schmackhaft gemacht werden. Um sowohl der Erhebung der NutzerInnen wie auch der NichtnutzerInnen in der Anzahl der Befragten gerecht zu werden, plante man zwei Teilstichproben ein, welche als Basis zwei verschiedene Grundgesamtheiten und ein anderes Auswahlvorgehen aufweisen. Gemeinsam dabei war aber die Altersbegrenzung von 15 Jahren. Für die Befragung der NutzerInnen sollten an drei Wochentagen zu drei unterschiedlichen Zeitpunkten des Tages die BesucherInnen nach dem Zufallsprinzip angesprochen werden, um den standardisierten Fragebogen mit bis auf eine nur geschlossene Fragen zu beantworten. Die NichtnutzerInnen-befragung<sup>54</sup> sollte in ähnlich großem Umfang über eine repräsentative Telefonbefragung<sup>55</sup> erfolgen. Diese führte das CATI-Labor (Computer Aided Telephone Interviewing) der Professur für Sportwissenschaften der TU Chemnitz durch. 1000 Telefonnummern wurden im Zufallsverfahren aus der Grundgesamtheit von 95 654 Einträgen ausgesucht, die noch nach dem RLD-Verfahren (Randomizid Last Digit) zusätzliche Nummern erhielten, um auch Geheimnummern zu treffen. Die einzelnen Zielpersonen wurden dann über die „Last-Birthday-Methode“ ausgewählt. Für beide Befragungen wurde der gleiche Fragebogen verwendet, der bei der ersten Frage durch eine Filterung auf die Befragungsaspekte der jeweiligen Gruppe einging.

---

<sup>54</sup> Diese Art der Befragung ist eigentlich nicht Thema dieser Diplomarbeit, aber da sie in Verbindung mit einer bibliotheksinternen Besucherbefragung durchgeführt wurde, soll sie stellvertretend für andere telefonische Befragungen etwas genauer beschrieben und erwähnt werden. Man hat sich hier aufgrund der schnelleren und kostengünstigeren Anwendung der Labortechnik und der geringeren Rücklaufquote bei einer brieflichen Befragung für diese Befragungsform entschieden. Vgl.: (Chemnitz 1999), S.124.

<sup>55</sup> Die Nachteile dieser Befragung zeigten sich beim Vergleich der Chemnitzer Wohnbevölkerung mit den Ergebnissen der Befragung. Durch die zufällige Auswahl der Telefonnummern ermittelt man nicht einzelne Personen sondern Haushalte, wobei die Anzahl, die Alters- und Geschlechtsverteilung nicht berücksichtigt werden. Das hat zur Folge, daß die Treffwahrscheinlichkeit einer alleine lebenden Person größer ist als einer familienangehörigen Person. Vgl.: (Chemnitz 1999), S.123.

In den **Hamburger Öffentlichen Bücherhallen** sollte die allgemeine Nutzerzufriedenheit so groß wie möglich sein und bleiben, also die Angebote immer mehr an den Bedürfnissen der NutzerInnen gemessen und dieses so gut wie möglich aufbereitet werden. Um dieses Ziel zu erreichen, werden die Gegebenheiten der NutzerInnen sowie des Angebots in regelmäßigen Abständen zu ermittelt, um effektiv und baldmöglichst auf Änderungen reagieren zu können. Dafür kommen hier verstärkt die Nutzerbefragungen zum Einsatz. Da seit 1987 in diesen Bücherhallen viele Änderungen in den Bereichen der Ausleihverbuchung, des Katalogs und des Medieneerwerbs erfolgten, wurde die jeweilige Aufnahme und Sicht der NutzerInnen darüber befragt<sup>56</sup>. An dieser Stellen werden die Befragungen seit 1991 genannt, aber nicht in den Ergebnisvergleich herangezogen werden. Die erste Befragung fand im November 1990 unter dem Aspekt der Bücherhallennutzung statt. Diese schriftliche Befragung erfaßte 900 BesucherInnen ab 15 Jahren und untersuchte neben den persönlichen Daten, der Beurteilung der Bibliotheken und ihren Leistungen auch das Benutzungsverhalten und die Interessen der BesucherInnen. Im April 1992 befragte man erneut durch eine schriftliche Befragung, in der aber 2303 BenutzerInnen ab 15 Jahren zu Wort kamen. Jetzt lag neben den bereits oben genannten Aspekten, das Interesse auch auf der Nutzung innerhalb der Bücherhallen. Die dritte, hier nur kurz erwähnte Befragung, die von Forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH im März 1992 in Form einer Telefonbefragung durchgeführt wurde, suchte auch nach den Nicht-Nutzungsgründen<sup>57</sup>. Auf die, wie oben erwähnt, eingeführten Änderungen wie z. B. die Einführung neuer Medien, aktuellerer Literatur und ein breiteres Angebot an Titeln unter Erhöhung der Medienmittel, die Erfassung aller Medien in den online-Katalog für deren gesamte Verfügbarkeit im Bibliothekssystem und Leihverkehr, die Erweiterung der Öffnungszeiten und die Verbesserung der Ausstattung erfolgte 1993 eine Steigerung der Ausleihe. Die Ermittlung der Gründe dafür stellte das Ziel der nächsten im Februar 1994 durchgeführten Befragung<sup>58</sup> dar. Hierbei sollte herausgefunden werden, ob und inwieweit die Steigerung am veränderten Angebot und Service oder an den NutzerInnen selbst zu finden ist. In 3 Wochen wurden 4058 BenutzerInnen wieder ab 15 Jahren befragt, die in die Auswahl der Befragten nicht dem Zufall überließ, sondern mehr Frauen und SchülerInnen befragte. Fragen wurden zum Nutzungszeitraum der Bücherhallen, zu den Nutzungsgründen neuer BesucherInnen wie zu den üblichen Aspekten über das Angebot und die persönlichen Daten gestellt. Da im einzelnen nicht auf die Ergebnisse dieser Befragung eingegangen wird, stellt eine kurze Zusammenfassung<sup>59</sup> die wichtigsten Erkenntnisse dar. Allgemein läßt sich hier feststellen, daß die Ausleihsteigerung ihre

---

<sup>56</sup> Angaben bis hierher: Vgl.: (Hamburg 1993), S.5.

<sup>57</sup> Angaben dieser drei Befragungen vgl.: Vgl.: Bischof-Kümmel, Gudrun. S.23.

<sup>58</sup> Die Beschreibung dieser Befragung vgl.: (Hamburg 1993), S.7-9.

Gründe in der „Gewinnung neuer BenutzerInnen“ und der „gestiegenen Ausleihe der bisherigen BenutzerInnen“ hat. Das wiederum ist auf ein verändertes Nachfrageverhalten hinsichtlich der zur Verfügung stehenden Zeit und des Geldes sowie die Verbesserung der Angebote und Dienstleistungen. Die oben aufgeführten Veränderungen sowie die Bemühungen der BibliotheksmitarbeiterInnen, die Aktualität des Angebots zu verbessern, führten zu einer größeren Bestandszufriedenheit. Abschließend läßt sich also sagen, daß die hier „neu eingeführten Technologien eine Imagesteigerung als moderner Dienstleistungsbetrieb bewirkten.

### **3.4 Beschreibung größerer Befragungsprojekte**

#### **3.4.1 Die DBV-Befragung 1993<sup>60</sup>**

Die Befragung<sup>61</sup>, sowie der Fragebogen wurden von den Mitgliedern einer seit dem Frühjahr 1993 existierenden Stabsgruppe des Landesverbandes Baden-Württemberg im Deutschen Bibliotheksverband ausgearbeitet und ausgewertet, die aus Vertretern des DBV, mehreren Stadtbibliotheken<sup>62</sup>, des VBB, des BBA sowie der baden-württembergischen Fachstellen besteht. Ausgangspunkt war die zunehmende Knappheit der Öffentlichen Haushalte wie auch die vermehrte Diskussion um die Erhebung von laufenden Benutzergebühren. Mit den Ergebnissen sollten vorallem die Bibliotheken mit hauptamtlich-fachlicher Leitung, ihre Forderungen zur Haushaltsmittelverteilung untermauern können und eine Hilfestellung geben werden, die eigene Bibliotheksarbeit kritisch zu betrachten. Die knappe Ausarbeitungszeit und problematische Verarbeitung der vorhandenen Unterschiede der Bibliotheken, die von ihrer Größe anhängen, zeigten schnell, daß die Befragung keine wissenschaftliche Studie mit hundertprozentiger Genauigkeit werden würde und hat für den Fragebogenentwurf, den sogenannten „Fragebogen für alle“, bereits durchgeführte Befragungen der Stadtbibliothek Heidelberg, Reutlingen, Stuttgart und die Studie von *Nick Moore* zur Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken herangezogen. Die ausgearbeitete Fassung des Fragebogens wurde Herrn Prof. Askan Blum von der HBI (Hochschule für das Bibliotheks- und Informationswesen in Stuttgart) zur kritischen Betrachtung vorgelegt, nach der Befragung von ihm mit Hilfe eines selbstgeschriebenen EDV-Auswertungsprogramms ausgewertet und die Ergebnisse aufbereitet.

---

<sup>59</sup> Die Zusammenfassung vgl.: (Hamburg 1993), S.30-33.

<sup>60</sup> Vgl.: (Steuermark 1995), S.283-284.

<sup>61</sup> 50 Bibliotheken in Baden-Württemberg nahmen daran teil.

<sup>62</sup> Damals verantwortlich war u.a. Frau Hauschild, die Leiterin der StB Heidelberg. Entsprang einer Aussage von Prof. Askan Blum von der HBI.

### 3.4.2 Befragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe 1996

Im Rahmen des immer mehr in den Vordergrund gerückten Bibliotheksmarketings und der Öffentlichkeitsarbeit wurde das Projekt zur Durchführung einer schriftlichen Befragung in 15 Öffentlichen Bibliotheken<sup>63</sup> unter Leitung der Staatlichen Büchereistelle für den Regierungsbezirk Detmold ins Leben gerufen<sup>64</sup>. Geplant war, daß die dabei erhobenen Daten nicht nur für jede Bibliothek wichtige Schlüsse für die tägliche Arbeit bringen sollten, sondern auch für die Planung der Staatlichen Büchereistelle Detmold für die regionale Entwicklung herangezogen werden und ggf. in Zukunft ein Vergleich mit anderen Bibliotheksregionen stattfinden konnte<sup>65</sup>. Die zusammenführende Zuordnung und Projektplanung erfolgte durch die Arbeitsgruppe „Dienstleistungsunternehmen Bibliothek und kommunale Verwaltungsreform“<sup>66</sup>. Erstmals hatten auch kleinere und mittlere Bibliotheken die Chance im Rahmen ihrer möglichen finanziellen und personellen Mittel, an einer „professionellen“ Befragung teilzunehmen. Unterstützung für die Auswertung fand man an die Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen (HBI) und für die Projektleitung und -dokumentation an die FH Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen. Zusätzlich griffen die Mitglieder der obengenannten Arbeitsgruppe auf die von Ingeborg Stachnik verfaßte Arbeitshilfe<sup>67</sup> zu Befragungen in Bibliotheken zurück. Im Vorfeld stellte man für jede Erhebungsphase Konzepte in allen Einzelheiten auf, da für eine repräsentative und aussagekräftige Datenerhebung die Planung von großer Bedeutung ist<sup>68</sup>. Es gab dafür ein Erhebungskonzept, das die Methode und ihre Folgen beschrieb und ein Auswertungskonzept, das die Erfassung und Auswertung der Daten zum Inhalt hatte<sup>69</sup>. Ziel dieser Arbeit war eine hohe Rücklaufquote an gültigen Fragebögen und einen möglichst geringen „Verzerrungsfaktor“, der bei einer schriftlichen Befragung mit eingerechnet werden muß, wobei die Praxis einer Befragung und die verschiedenen Hintergründe der Bibliotheken aufgrund ihrer Größe nicht vergessen werden durfte<sup>70</sup>. Die Befragung der BibliotheksbesucherInnen ab 12 Jahren sollte mit einem standardisierten Fragebogen durchgeführt werden, wobei jede Bibliothek selbst die Art der Durchführung bestimmen konnte. Dabei nahm die staatliche

---

<sup>63</sup> Folgende Bibliotheken nahmen an der Befragung teil: Bad Oeynhausen, Bad Salzuflen, Bünde, Detmold, Enger, Espelkamp, Herford, Kirchlengern, Lemgo, Leopoldshöhe, Löhne, Paderborn, Petershagen, Rietberg und Werter. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.124

<sup>64</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.123.

<sup>65</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.124

<sup>66</sup> Diese Arbeitsgruppe wurde 1994 gegründet und bietet den beteiligten Bibliotheken einen Treffpunkt „für einen umfassenden Erfahrungsaustausch im Hinblick auf die eingeleiteten Verwaltungsreformen in OWL“. Hier wurden z. B. einzelne Planungs- und Steuerungsmethoden in ihrer Anwendung erarbeitet und Konzepte zur gezielten Einsetzung von Marketinginstrumenten zur besseren Orientierung am Nutzer und Bereitstellung des gewünschten Bestands, vorgelegt. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.124

<sup>67</sup> Genaue Angaben siehe Literaturverzeichnis

<sup>68</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.124

<sup>69</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.125

<sup>70</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.124/125



Büchereistelle die Rolle als Koordinationsstelle hinsichtlich Zeitplan ein und bot für Probleme ihre Hilfe an<sup>71</sup>. Die eigentliche Befragung fand zwischen Februar und März 1996 statt.

### **3.4.3 DBI-Projekt 1989-1992**

Das Projekt fand vom Sommer 1989 bis Sommer 1992 zum Thema „Anwendung und Erprobung einer Marketing-Konzeption für Öffentliche Bibliotheken“ statt. Es sollte die im ersten Marketing-Projekt von 1986/87 theoretischen Erkenntnisse in der praktischen Anwendung überprüfen<sup>72</sup>. Der Ansatz dieses Projekt lautet: „Das Marketing-Projekt des DBI,...; hat in den ersten Phasen vor allem Datenerhebungen vorgenommen, um bibliotheksinterne und externe Informationen zu sammeln und auszuwerten. Ausgehen von dem Marketinggedanken, daß nicht mehr das (vorhandene) Produkt und seine Vermarktung im Vordergrund stehen, sondern zunächst der Markt selbst, sollte das Eruiere von Nutzerinteressen und Bedürfnissen – auch die potentiellen Nutzer – in bestimmten Analyseschritten stattfinden, um das Angebot darauf entsprechen „zuschneiden“ zu können“<sup>73</sup>. Betreut wurde das Projekt<sup>74</sup> vom Deutschen Bibliotheksinstitut und finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Wissenschaft<sup>75</sup>. Dabei haben sich für jede Bibliothek unterschiedliche Schwerpunkte<sup>76</sup> ergeben. In der Stadtbibliothek Bielefeld sollte vor allem die Funktion der MitarbeiterInnen für das Marketing und die Nutzung der Videos überprüft werden. Aufgrund der großgeschriebenen Informationsvermittlung und der daraus folgenden Funktion der Zentralbibliothek als Informationsbibliothek und der notwendigen Grundversorgung der Stadtteilbibliotheken für ihr Einzugsgebiet, lag in den Stadtbüchereien Düsseldorf der Schwerpunkt der Untersuchungen auf dem Bestandsaufbau, der Bestandspflege und der Qualität des Medienbestandes. In Bremen war schon immer die Gruppe der Kinder und Jugendlichen bedeutend. Die Jugend- und Schulbibliotheken nahmen eine wichtige Funktion im Bibliotheksnetz ein. Deshalb wurde hier der Schwerpunkt auf die Untersuchung dieser Benutzergruppe gelegt, wobei folgende empirische Untersuchungen durchgeführt<sup>77</sup> wurden: Jeweils eine Gemeinwesenanalyse in Bremen-Huchting und Düsseldorf, eine Nutzerbefragung in diesen zwei Städten<sup>78</sup> und Bielefeld, eine

---

<sup>71</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe),S.125

<sup>72</sup> Vgl.: Glang-Süberkrüb, A.: Einleitung, S.1

<sup>73</sup> Vgl.: Petsch, Peter: Bibliotheksmarketing,S.253.

<sup>74</sup> Die Bibliotheken in Bielefeld, Bremen(hier vor allem die Stadtteilbibliothek Bremen-Huchting) und Düsseldorf nahmen daran teil.

<sup>75</sup> Vgl.:Glang-Süberkrüb, A.: Einleitung,S.1

<sup>76</sup> Folgende Schwerpunkte vgl.: Bischoff-Kümmel, Gudrun. S.10.

<sup>77</sup> Vgl.: Bischof-Kümmel, Gudrun.S.11.

<sup>78</sup> Die Befragungen in Düsseldorf und Bremen führte FORSA, die Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH durch, deren Fragebogen im wesentlich bei der Befragung 1992 in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen verwendet wurde. Diese fand statt, um Ergebnisse für

Repräsentativbefragung<sup>79</sup> im Bremen und Düsseldorf und eine Mitarbeiterbefragung in Bielefeld. Das Ziel dieses Projekt war den Bibliotheken die Notwendigkeit der genauen Aufgaben- und Zieldefinition für ihre Arbeit im Rahmen eines Marketingkonzeptes klarzumachen, bei dem aber „die Nutzung von internen und externen Daten sowie der Ergebnisse der verschiedenen Befragungen aus dem eigentlichen Marketingprozeß insbesondere für die Diskussion inhaltlicher Ziele wichtige Eckdaten liefert“<sup>80</sup>.

#### **3.4.4 Bertelsmann-Projekt „Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken“ 1997**

Um der Aufgabe<sup>81</sup> eines kommunalen Dienstleistungsunternehmens effektiv zu gestalten, wird es in heutiger Zeit immer wichtiger die vorhandenen Mittel optimal einzusetzen. Das „setzt ein output-orientiertes Selbstverständnis der Öffentlichen Bibliotheken und die Entwicklung neuer Managementmethoden sowie deren tagtägliche Umsetzung voraus“. Ihre Leistungen können nicht mit Hilfe der „klassischen unternehmerischen Erfolgsindikatoren Umsatz und Gewinn“ nachgewiesen und beurteilt werden, sondern müssen aus den Betriebsvergleichen mit ähnlichen Einrichtungen abgelesen werden. Dazu ist ein aussagekräftiges Berichtswesen wichtig, das die eingesetzten Mittel und die daraus entstandenen Leistungen aufzeigt. Das Konzept für dieses Berichtswesen wurde Thema für das Bertelsmann-Projekt<sup>82</sup> mit dem Ziel, „auf der Grundlage aussagekräftiger Daten interkommunale Organisationsentwicklungsprozesse anzuregen“<sup>83</sup>. Diese wurde gemeinsam mit 27 Projektbibliotheken<sup>84</sup> in einer geschaffenen vorgetäuschten Wettbewerbssituation erarbeitet, um einen Fortschritt und die effektivere Vermarktung der Bibliotheksangebote zu erreichen, die sich in „Vergleichsringen“ zusammenschlossen<sup>85</sup>. Um das Bibliotheksmanagement an den Bedürfnissen der Zielgruppen festzumachen und die Strukturen und Abläufe innerhalb des Betriebs immer besser zu machen, wurden neben einer repräsentativen Bürgerbefragung und der allgemeinen Leistungsmessung, die Arbeitsabläufe innerhalb der Bibliothek und die Pro-

---

die bevorstehenden Haushaltsberatungen 1992 und 1993 zu erhalten, die für die Weiterentwicklung des System wichtig waren. Vgl.: Jochimson, Hanno: (Hamburg, Stuttgart), S.690.

<sup>79</sup> Diese Befragung sollte Informationen über die Nichtnutzer bringen und erfolgte auf telefonischem Wege. Durchgeführt wurde sie wie auch in Düsseldorf vom Meinungsforschungsinstitut FORSA, der Dortmunder Gesellschaft für Sozialforschung und statistischen Analysen. Vgl.: Salm, Carola. S.1.

<sup>80</sup> Vgl.: Kamp, Nobert: Aufgaben- und Zieldefinition, S.88/89.

<sup>81</sup> Die Bereitstellung und Vermittlung aller Arten von Medien, um auf Informationsbedürfnisse und Unterhaltungswünsche der Bürger einzugehen.

<sup>82</sup> Ein zweites Projekt zu diesem Thema lautet: „Wirkungsvolle Strukturen im Kulturbereich“.

<sup>83</sup> Vgl. bis hierher: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Band 1, S.7.

<sup>84</sup> Folgende Bibliotheken (es sind hier nur 18) beteiligten sich am Projekt: Leipzig, Rostock, Hamm, Mülheim/Ruhr, Oldenburg/Oldb., Heidelberg, Göttingen, Salzgitter, Moers, Gütersloh, Ludwigsburg, Lüdenscheld, Hmburg-Billstedt, Elmshorn, Pinneberg, Hamburg-Lohbrügge, Fürstenfeldbruck, Wedel. Vgl.: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Band 1, S.11.

<sup>85</sup> Vgl.: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Band 1, S.9.

Stück-Zeit gemessen und ein Modell für die am Produkt orientierte Kostenrechnung erprobt<sup>86</sup>. Zusätzlich erhielten die Führungskräfte der Bibliotheken intensive Fortbildungsmaßnahmen. In denen sie sich zu Themen der Führung und Organisation wie z. B. das neue Steuerungsmodell, Mitarbeiterführung usw. informieren konnten<sup>87</sup>. Da es bei diesem Projekt keine Befragung im Sinne der Heidenheimer Befragung gab, aber die Bürgerbefragung doch in diese Richtung weist, wird dieses Projekt hier erwähnt, wobei aber nicht auf genaue Ergebnisse eingegangen werden soll. Es soll nur deutlich werden, daß dieser Betriebsvergleich auch eine Form der Überprüfung der NutzerInnenzufriedenheit und des effektiveren Einsatz der Bibliotheksmittel sein kann, um benutzerorientiert zu arbeiten und den heutigen und zukünftigen Benutzerbedürfnissen gerecht zu werden.

### **3.4.5 DIE-Projekt EFIL 2000<sup>88</sup>**

EFIL ist die Entwicklung und Förderung innovativer weiterbildender Lernarrangements in Kultur- und Weiterbildungseinrichtungen für die institutionelle Förderung von selbstgesteuertem und lebenslangem Lernen. Das machen immer neue Aufgaben in der Zukunft notwendig. Am Beispiel der Stadtbücherei Stuttgart auf dem Weg<sup>89</sup> zur "Bibliothek 21" startet man fachlich begleitete und wissenschaftlich ausgewertete Einzelprojekte. Dabei sollen u.a. Beratungs- und Dienstleistungsformen in das selbstgesteuerte Lernen eingebunden werden. Das Projekt betrachtet vor allem die vier Felder „Lernateliers“, „Kunsträume“, „Virtuelle Wissensplattformen“ und „Open-End-Area“, wobei Erkenntnisse dann als Grundlage für die Organisationsweiterbildung in einer zukünftigen Wissens- und Bildungsgesellschaft für andere Kultur- und Weiterbildungseinrichtungen zur Verfügung gestellt. Der Informationsaustausch dazu findet auf verschiedenen Ebenen statt. Alle ermittelte Informationen kommen in die Stadtbibliothek Stuttgart und werden zur Beratung und Weiterbildung der LeiterInnen der jeweiligen Fachbereiche bzw. Lernateliers verwendet. Dafür wertet man zunächst die Zielgruppen der Bibliothek und deren Bildungsnotwendigkeiten aus. Beispielhaft werden bestimmte aufgezeigte Tendenzen aus den Lernateliers in neu ausgearbeiteten Lernarrangements<sup>90</sup> umgesetzt. Auswertungen und Arbeitsgruppentreffen unterstützen dabei kultureller Einrichtungen auf dem Weg zu neuen Konzeptionen. An die

---

<sup>86</sup> Vgl.: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Band 1, S.12/13.

<sup>87</sup> Vgl.: Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken, Band 1, S.13.

<sup>88</sup> Grundlage dieses Punktes ist folgende Internetseite: <http://www.die-frankfurt.de/efil/>. Dabei konnte die Abkürzung DIE nicht ermittelt werden.

<sup>89</sup> Mit einem Neubau soll ein inhaltlich innovatives Weiterbildungskonzept realisiert werden, das bereits in der Bauplanungsphase entwickelt, evaluiert und eingesetzt werden soll. Elementarer Bestandteil dieser Konzeption ist die Integration neuer Möglichkeiten des selbstgesteuerten Lernens und Wissenserwerbs mit Hilfe neuer Medien. Außerdem werden Bildungspotentiale in der Auseinandersetzung mit Kunst und Kultur verstärkt berücksichtigt.

<sup>90</sup> Ebenso die Ergebnisse der NutzerInnenbefragung.

Wissenschaft werden die Erkenntnisse als Forschungsbedarf zentraler Fragestellungen weitergegeben und durch Veröffentlichungen in der Fachpresse oder Präsentation auf Konferenzen aufbereitet. Anregungen aus der Wissenschaft werden in das Projekt eingebracht. Besonders interessant sind die Ergebnisse, die zu projektbezogenen Themengebieten Erkenntnisse für die Wissenschaft bringen. Während des Projekts werden Ergebnisse in Vorträgen und Arbeitsgruppen direkt mit möglichen institutionellen Nutzern diskutiert und weitergegeben und bedeutende ständig veröffentlicht.

Für dieses Projekt wurde im Januar 2000 in der **Stadtbibliothek Stuttgart** eine NutzerInnenbefragung<sup>91</sup> durchgeführt. Qualitative Interviews mit Führungskräften aus Kultur und Bildung zeigten dabei die regionale Stellung der zukünftigen Bibliothek<sup>21</sup>, wobei eine mögliche Konkurrenz zu traditionellen Bildungsträgern befürchtet wird.

Insgesamt beantworteten ca. 550 BesucherInnen 30 Fragen zu unterschiedlichen Aspekten (wie z.B. Einschätzung, Nutzungsursachen, Lernhilfen...), die sich mit Themenbereichen wichtiger zukünftigen Organisationsentwicklung beschäftigten. Untersucht wurden soziodemographische Merkmale, Nutzung der bisherigen Angebote und Leistungen, die Unterstützungsnotwendigkeiten bei Lernprozessen, die Zukunftsvisionen und die aktuelle Einschätzung der Stadtbücherei. Herauszufinden galt, ob Bildung und Alter entscheidend für die Bedürfnisse sind und wie einzelne Nutzerprofile unterstützt werden müssen. Die Daten sollen die genaue Festlegung der Einzelprojekte ermöglichen und eine Grundlage für die Organisationsentwicklung der Stadtbücherei sein.

Ein wichtiges und für die Befragung zentrales Ergebnis ist die Bereitschaft von knapp 57% der Befragten das eigene Fachwissen an andere weiterzugeben. Dazu äußerten viele den Wunsch nach dem direkten Austausch mit anderen (vorwiegend Experten). Darauf mit speziellen Angeboten antworten, wird für die Zukunft wichtig sein, dafür 84% der Befragten die Stadtbücherei bislang keine Kontaktbörse darstellt.

Weitere herausragende Ergebnisse sind: Die NutzerInnen sind überdurchschnittlich jung und gebildet. Nur 15% sind älter als 45 Jahre; 39% besitzen eine (Fach)Hochschulreife und 30% einen (Fach)Hochschulabschluß. 85,5% besitzen einen Leseausweis und 67% besuchen die Bibliothek mindestens mehrmals pro Monat, was einem Stammpublikum entspricht. Die private Ausstattung an Medien ist überdurchschnittlich gut, da 67% einen Computer und 55% einen Internetzugang haben. Viele wünschen sich inhaltliche und fachliche Beratung und den Ausbau dieses Angebotes. Besonders ältere Menschen und Menschen mit geringem Bildungsabschluß brauchen die persönliche Hilfe. 75% kommen aus vorwiegend privatem Interesse. Themeninteresse geben 53% an. Die Suche nach

---

<sup>91</sup> Als Gutachten zur „kommunalen Verortung und der Entwicklungsperspektive der Stadtbücherei“

Problemlösungen ist bedeutend. Für eine gute Präsentation und die Animation sprechen die 63,8%, die so auf Medien aufmerksam wurden, die sie nicht suchten. 38,7% kommen hauptsächlich in die Bibliothek, um sich umzusehen. Der Bedarf und Wunsch nach Arbeiten mit Hilfe der Technik wird nicht vom Alter oder Bildung beeinflusst. Das gilt aber für die Nutzung von Laptopanschlüssen, Internetzugang und Datenbankzugriff. Traditionelle Medien werden bevorzugt, aber 45% wollen Informationen auf neuen Medien nutzen. 74,5% ziehen den Zugriff auf Lernmedien und Information von zu Hause aus vor, 60,2% kommen dazu in die Stadtbücherei.

Da in den Stadtteilbüchereien andere NutzerInnenstrukturen und inhaltliche Konzeptionen vermutet wird, werden dort weitere Befragungen durchgeführt. Zusätzlich fand Ende Februar eine Zukunftswerkstatt mit den Mitarbeitern der Stadtbücherei statt, um "Szenarien" für die Lernarrangements und Zukunftsperspektiven für die Bibliotheksarbeit zu entwickeln. Dabei soll die Stellung der „Lernateliers“ (Sachgebiete), Informationen aufgliedern, damit auf Wissen zielgerichtet zugegriffen werden kann.

### **3.5 Ausarbeitung des Fragebogens**

Für die Ausarbeitung des Fragebogens standen mir folgende Hilfsmittel zur Verfügung: Ein Vorentwurf<sup>92</sup> eines Fragebogens, der von Herrn Valentin, dem Leiter der Bibliothek formuliert wurde, der Fragebogen der Stadtbibliothek Tiergarten, die ihre Befragung 1998 durchführte, mein Referat über die DBI-Arbeitshilfe<sup>93</sup> von Ingeborg Stachnik und des daraus entnommenen Musterfragebogens<sup>94</sup>. Überlegungen, wie Kinder, Jugendliche und Erwachsene zusammengefaßt werden können, zeigten schon in der Sprache, der Anrede und den Formulierungen die Schwierigkeiten einer gemeinsamen Befragung. Da die angesprochenen Aspekte nicht auf einem Fragebogen verwirklicht werden konnten und der Aufwand für einen zweiten, speziell für Kinder entworfenen Fragebogen nicht möglich war, wurde die Entscheidung zugunsten der Erwachsenen getroffen, wobei dieser aber auch von Kinder ausfüllen werden konnte und sollte.

Wichtig für den Fragebogen sind eine geeignete Einführung und Begrüßung. Deshalb wurde die Formulierung der Fragebogenziele einige Male verändert. Deutlich sollte das Interesse der Bibliothek an der Meinung ihrer LeserInnen gezeigt werden. Die Bitte, sich Zeit für die Beantwortung der Fragen zu nehmen und natürlich der Dank dafür, dürfen nicht vergessen werden. Geplant war auch der Hinweis auf die Bekanntgabe der Ergebnisse an alle TeilnehmerInnen. Aber dadurch hätte man sich im Voraus schon festgelegt und die TeilnehmerInnen hätten einen Anspruch darauf. Wichtiger war hier die

---

<sup>92</sup> siehe auch Originalentwurf im Anhang 1

<sup>93</sup> Genaue Angaben dazu sind im Literaturverzeichnis zu finden.

Aussage der anonymen Auswertung der personenbezogenen Daten. Ohne diesen Hinweis hätte mancher vermutlich skeptisch reagiert und sich geweigert den Fragebogen auszufüllen. Zusätzlich gab es hier noch Hinweise zum geplanten Gewinnspiel<sup>95</sup> und die Teilnahmeerklärung. Das sollte eine Art Anreiz für das Ausfüllen bieten.

Ein für die Frageauswahl wichtiger Aspekt ist die gleichzeitige Erreichung der Nicht-NutzerInnen. Dabei läßt sich aber feststellen, daß dieser nicht mit in eine bibliotheksinterne Befragung eingegliedert werden kann, sondern einer eigenen Befragung bedarf. Die erste Fassung der Eingangsfrage über die Häufigkeit des Bibliotheksbesuchs, bot für die seltenen BesucherInnen eine Unterfrage, in der die Gründe dafür angegeben werden. Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten waren „ich habe kein Interesse mehr“, „ich kann innerhalb der Öffnungszeiten nicht“, „ich studiere in einer anderen Stadt“ oder „ich bin mit dem Angebot / Service nicht zufrieden“. Aber aufgrund der Unterrepräsentation dieser Gruppe wurde die Frage auf die NutzerInnen beschränkt, um den Stellenwert der Bibliothek im Alltag des Einzelnen zu ermitteln. Die endgültige Form entspricht der Frage des Fragebogens der Stadtbibliothek Tiergarten.

Als weitere Eingangsfragen oder auch Eröffnungsfragen<sup>96</sup>, die für den Einstieg leicht sein sollten, wurde die Anzahl der Medienentleihung<sup>97</sup> pro Jahr befragt. Bei der Überprüfung, ob dieser Punkt nicht auch über die Benutzerstatistik ermittelt werden konnte, stellte sich heraus, daß hier für die NutzerInnen nur die Anzahl der entliehenen Medien pro Jahr angegeben wurden, wodurch die Frage ihre Berechtigung erhielt.

Auch zum Thema Öffnungszeiten waren erst zwei Fragen geplant, da nicht nur die Mängel, sondern auch die genutzten Zeiten herausgefunden werden sollten. Den TeilnehmerInnen sollten in zwei Schaubildern jeweils sowohl ihre Nutzungszeiten wie auch ihre Änderungswünsche angeben. Aber da die gleiche Information auch mit weniger Platz auf dem Fragebogen zu ermitteln war, wurde das Schaubild für die Nutzungszeiten gestrichen und durch eine vorangestellte Filterfrage<sup>98</sup> über die allgemeine Zufriedenheit ersetzt. Nur die „Unzufriedenen“ sollten ihre Änderungswünsche deutlich machen.

Die Nutzung der Bibliothek, woraus die Schwerpunkte für den Bestandsaufbau und die einzelnen Nutzungsgruppen erkennbar sind, sollte auch als wichtiger Frageaspekt berücksichtigt werden. Neben Beruf, Aus-, Fort- und Weiterbildung, Schule und Studium

---

<sup>94</sup> Im folgenden wird unter dem Begriff „Musterfragebogen“ immer der obengenannte gemeint.

<sup>95</sup> Nähere Informationen sind dem Punkt 4.8 zu entnehmen.

<sup>96</sup> Aus: Virtuelles Seminar von Prof. Manfred Nagl über Benutzerforschung Punkt 3.6 unter folgender Adresse: <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung/>

<sup>97</sup> Der Begriff „Medien“ wurde mit Hilfe der unvollständigen Aufzählung der Arten wie z. B. Kassetten erklärt.

waren hier Antwortkategorien wie Alltagsfragen, Freizeitinteressen und Hobbys. Für weitere Möglichkeiten stand zusätzlich eine offene Antwortkategorie zur Verfügung. Diese Frage wurde ohne Änderung aus dem Musterfragebogen übernommen.

Für die Fragen nach dem Angebot, dessen Nutzung und Zufriedenheit, wurden aus dem Musterfragebogen nicht alle Punkte wie vorgegeben übernommen, sondern auch noch Anregungen aus dem Fragebogen der Stadtbibliothek Tiergarten berücksichtigt. Da für das Veranstaltungsangebot<sup>99</sup> der Bibliothek eine eigene Frage angesetzt wurde, wurde hier dieser Aspekt herausgelassen. Die doppelte Befragung in der ersten Fassung zeigte sich in einer der Vorbesprechungen. Nicht so in der Frage nach der Zufriedenheit, hier sollte er trotzdem berücksichtigt werden. Für eine noch differenziertere Beurteilung der Zufriedenheit als die Kategorien „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „es geht so“ und „gar nicht zufrieden“ zu bieten, sollten einige Zeilen Platz für Vorschläge und Kritik bieten, vor allem für die wenig oder gar nicht Zufriedenen. Auch das stammt aus dem Musterfragebogen.

Der Service der Kaufwunschkarte gibt den LeserInnen die Möglichkeit den Bestandsaufbau aktiv mitzugestalten. Hierfür können Karten zu dem gewünschten Titel ausgefüllt werden. Diese werden aber nicht für jeden ersichtlich präsentiert, so daß die Kenntnis und die Nutzung zu ermitteln war. Die Kenntnis wurde über die Antwortmöglichkeit „ich wußte gar nicht, daß das möglich ist“ erfragt. Ebenso verfahren wurde mit den Fragen nach der Fernleihe und der telefonischen Verlängerung. Die Formulierung der Fragen zur Fernleihe und telefonischen Verlängerung wurde vom Fragebogen der Stadtbibliothek Tiergarten mit einer Änderung übernommen. Die Fernleihe in der Stadtbibliothek Heidenheim beschränkt sich auf die Ausleihe von Fachbüchern, was hier durch die Begriffswahl deutlich gemacht wurde.

Zwei weitere wichtige Aspekte, die bei dieser Befragung berücksichtigt werden sollten, waren die Graphothek und das Internet. Die Graphothek, die doch als Besonderheit<sup>100</sup> der Bibliothek gilt, hat ihren Sitz in der Zweigstelle Ost. Da aber doch die meisten NutzerInnen vorwiegend in die Hauptstelle kommen, sollte untersucht werden, inwieweit diese Einrichtung bekannt ist und ob die Werbung dafür vor allem in der Presse ausreicht. Aber nicht nur der Bekanntheitsgrad war von Interesse, sondern auch die aktive Nutzung derjenigen, die angeben, die Graphothek zu kennen. Weiter sollte auch hier eine Bestandsbeurteilung stattfinden, was zu einer dreigeteilten Frage mit weiterführenden Filterfragen führte.

---

<sup>98</sup> Filterfragen werden dann eingesetzt, wenn nachfolgende Fragen nicht für alle Befragten von Bedeutung sind. Vgl.: Stachnik, Ingeborg. S.60.

<sup>99</sup> Für das Personal ist es eine bedeutende Arbeit, weshalb dieses Angebot mit einer eigenen Frage bedacht und durch die getrennte Befragung herausgehoben werden sollte.

<sup>100</sup> Diese Ausleihmöglichkeit ist nicht überall zu finden.

Am Schluß des Fragebogens wurden die demographischen Angaben befragt<sup>101</sup>. Die erste Fassung des Fragebogens sah neben Geschlecht, Alter und der derzeitigen Tätigkeit auch den Wohnort und die Staatsangehörigkeit vor. Beide Punkte konnten aber mit Hilfe der Besucherstatistik beantwortet werden und wurden wieder verworfen. Das Alter sollte zuerst genau angegeben werden. Dagegen sprach vorallem, daß dieses nicht gerne exakt angegeben wird. So wurde die Antwort über die Einteilung in Jahreszeiträume vereinfacht.

### 3.5.1 Fragestruktur<sup>102</sup>

Allgemein wurde hier fast ausschließlich die geschlossene Frageform gewählt. Geschlossene Fragen auch Multiple-Choice-Questions genannt, werden die Antworten vorgegeben, so daß der Befragte sich nur in dem vorgegebenen Rahmen bewegen kann. Diese Art der Fragen hat zum Vorteil, daß bei der Auswertung eine Einheit vorliegt und man nicht so viele verschiedene Möglichkeiten und Richtungen beachten muß. Der Nachteil liegt darin, daß mit den vorgegebenen Antworten nicht immer das Denken, Fühlen und Alltagswissen des Befragten getroffen wird. Bei geschlossenen Fragen unterscheidet man bei der Antwortvorgabe zwischen einer Alternativen- und einer Mehrfachvorgabe. Bei der Alternativenvorgabe werden zwei Antworten vorgegeben, bei der sich der Befragte für eine davon entscheiden muß. Bei der Mehrfachvorgabe werden mehrere Antworten aufgelistet, wobei aber hier noch ein Unterschied zwischen Mehrfachvorgaben mit oder ohne Rangordnung besteht. Mit Rangordnung bedeutet, daß eine Antwortskala vorgegeben wird, an der sich der Befragte orientieren oder eine Bewertung abgeben kann. Ein Beispiel dafür sind die Antwortvorgaben „nie – selten – gelegentlich – oft – immer“. Ohne Rangordnung bedeutet, daß die Antworten ungeordnet und ohne auf- oder absteigende Wertung aufgelistet werden. Die Anzahl der Fragen mit Alternativvorgaben betrug 10, mit Mehrfachangaben mit Rangordnung 8 und mit Mehrfachordnung ohne Rangordnung 3.

Eine ganz offene Frage, also „ohne Vorgabe einer Antwortmöglichkeit und bei denen der Befragte mit eigenen Worten antwortet“<sup>103</sup> gab es in diesem Fragebogen gar nicht. Die Befragten konnten sich nur bei der Frage nach der Zufriedenheit und der Nutzung des Angebots auf einer bzw. mehreren Zeilen zusätzlich selbständig äußern. Diese Kombination von offenen und geschlossenen Antwortvorgaben nennt man auch „**Hybridfrage**“<sup>104</sup>. Ein Vorteil der offenen Fragen ist, daß der Befragte ohne

---

<sup>101</sup> Vgl.: Virtuelles Seminar von Prof. Manfred Nagl über Benutzerforschung in Punkt 3.6.1 unter folgender Adresse: <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung/>

<sup>102</sup> Vgl.: Stachnik, Ingeborg.S.52-55.

<sup>103</sup> Vgl.: Stachnik, Ingeborg.S.52.

<sup>104</sup> Vgl.: Stachnik, Ingeborg.S.55.



Beeinflussung die Frage beantwortet und nicht durch die Vorgabe in eine bestimmte Richtung gelenkt wird. Aber aufgrund ihrer doch überwiegenden Nachteile sollte man nach Möglichkeit darauf verzichten, da die Auswertung aufgrund unterschiedlichen Antworten der Befragten im Hinblick auf Formulierung, Vollständigkeit, verwendeten Termini usw. erschwert wird.

### **3.5.2 Die endgültige Version des Fragebogens<sup>105</sup>**

Der Einleitungstext lautet wie folgt: Liebe Besucherin, lieber Besucher, damit wir auch in Zukunft unser Angebot zu Ihrer Zufriedenheit bereitstellen und verbessern können, sind wir an Ihrer Meinung interessiert. Wir bitten Sie also, sich ein paar Minuten Zeit zu nehmen, um folgende Fragen zu beantworten. Sie geben uns wichtige Hinweise für unsere weitere Arbeit. Selbstverständlich werden wir Ihre Angaben anonym erfassen. Als Dankeschön für Ihre Mitarbeit werden wir verschiedene Preise verlosen. Teilnehmen können Sie, indem Sie die beigelegte Karte ausfüllen. Die Gewinner werden benachrichtigt. Ihre Stadtbibliothek Heidenheim.

**Frage 1:** Wie oft kommen Sie in unsere Bibliothek? Die Antwortmöglichkeiten waren unterteilt in „zum ersten Mal hier“, „einmal und mehrmals die Woche“, „einmal und mehrmals im Monat“ und „seltener“<sup>106</sup>.

**Frage 2:** Diese Frage sollte die Ausleihe des Einzelnen pro Jahr ermitteln. Die Antwortmöglichkeiten wurden in Vierschritten unterteilt. Es gab also „0-3mal“, „3-6mal“, „6-9mal“, „9-12mal“, „12-15mal“ und zum Schluß „öfter als 15mal“.

**Frage 3:** Welche Stellen der Bibliothek benutzen Sie? Da die Bibliothek zwei Zweigstellen hat, wurde diese Frage zur Überprüfung gestellt, inwieweit die LeserInnen eine, zwei oder alle Stellen benutzen.

**Frage 4:** Sind Sie mit unseren Öffnungszeiten zufrieden? Diese Frage ist eine Ja/Nein-Frage, wobei der Antwort „Nein“ noch eine zusätzliche Frage nach der erwünschten Änderung in Form des unter Punkt 2.3 genannten Schaubildes hinzugefügt wurde. Die Uhrzeiten jeweils in Stundenschritten wurden von morgens 7 Uhr bis abends 21 Uhr angegeben.

**Frage 5:** Für welche Zwecke nutzen Sie unsere Bibliothek? Bei dieser Frage wurden folgende Punkte zusammengefaßt: „Für berufliche Aufgaben, Fortbildung, Weiterbildung“,

---

<sup>105</sup> siehe auch Originalfragebogen im Anhang 1

<sup>106</sup> Im Fragebogen der Ratsbücherei Lüneburg konnte der Befragte als Antwort auch „ca. alle 3 Wochen“ angeben. Dabei stellt sich die Frage, ob die Leihfrist nur 3 Wochen umfaßte oder diese Angabe zufällig gewählt worden ist?

„Für Schule, Studium, Ausbildung“, „Für Alltagsfragen (z.B. Ratgeber) und „Für Freizeitinteressen, Hobbys“. Dazu wurde noch ein offenes Feld angeboten für eine eigene Antwort, da nicht alle Richtungen aufgezählt werden konnten.

**Frage 6:** Welche Angebote der Bibliothek nutzen Sie wie oft? Alle Punkte wie z. B. Romane oder Sachbücher ausleihen, Hausaufgaben machen oder Lexika und Bücher vor Ort nutzen“ konnten mit „immer“, „oft“, „manchmal“, „selten“, „nie“ beantwortet werden. Hier fragte man auch nach Tätigkeiten, die über den Ausleihvorgang nicht meßbar sind und nur schwer sagen ist, wer was an innerhäuslichen Angeboten in Anspruch nimmt.

**Frage 7:** Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Angeboten der Bibliothek? Hier wurden neben den Medienangeboten wie z. B. Bücher, Zeitschriften und CD-ROM auch die Erwachsenen- und Kinderveranstaltungen miteinbezogen. Wie auch schon oben erwähnt, konnte hier die TeilnehmerInnen, die „weniger oder gar nicht zufrieden“ angekreuzt haben, mit eigenen Worten Kritik üben oder Vorschläge machen.

**Frage 8:** Wie beurteilen Sie andere Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Mit dieser Frage sollte die Zufriedenheit mit dem Personal, der Ausstattung und dem Service in jeweiligen Unterpunkten geprüft werden. Der Punkt „Personal“ erhielt als Unterpunkte „Freundlichkeit“, „Hilfsbereitschaft“ und „Qualität der Beratung“. Unter dem Punkt „Ausstattung“ waren neben den technischen Geräten wie Kopierer und OPAC, Möblierung, Einrichtung, Arbeits- und Leseplätze auch die Orientierungshilfen und Ausschilderung zu finden. Zusammengefaßt in dem Punkt „Service“ konnten die Auskunft- und Informationstätigkeit, der Leihverkehr, die Ausleihverbuchung und die Rückgabe, das Vorbestellen von Büchern und die Wartezeiten beurteilt werden.

**Frage 9:** Haben Sie schon mal einen Kaufvorschlag gemacht? Bei dieser Ja/Nein-Frage konnten die TeilnehmerInnen auch mit „ich wußte gar nicht, daß das möglich ist“ antworten.

**Frage 10:** Kommen Sie mit der eigenen Recherche an unseren Computern (OPAC) zurecht? Wieder eine Ja/Nein-Frage, der als zwei zusätzliche Antworten „weniger“ und „nehme ich nicht in Anspruch“ hinzugefügt wurden.

**Frage 11:** Wir können Ihnen Fachliteratur aus anderen Bibliotheken nachweisen und besorgen. Nutzen Sie diesen Service? Die Antwortmöglichkeiten sind wie in Frage 9:

**Frage 12:** Nutzen Sie die Möglichkeit, die Leihfrist Ihrer entliehenen Medien telefonisch zu verlängern? Als Antwort war neben „Ja“ und „Nein“ wieder „ich wußte nicht, daß es das gibt“ möglich.

**Frage 13:** Nutzen Sie das Veranstaltungsangebot wie Ausstellungen, Kinderveranstaltungen oder Lesungen der Bibliothek? Keine Ja/Nein-Frage, sondern mit Aufgliederung in „oft“, „manchmal“, „selten“ und „nie“ und für alle die dieses Angebot nicht kennen „ich wußte nicht, daß es das gibt“.

**Frage 14:** Die Frage nach der Graphothek wurde in 3 Fragen im Filter aufgebaut. Sie sollte nicht nur deutlich zeigen, wieviele der TeilnehmerInnen das Angebot kennen, sondern auch wieviele davon schon mal etwas entliehen haben. Weiter wurde dann nur denjenigen, die auch diese Frage mit „Ja“ beantworten konnten, die Beurteilung des Bestandes gewährt. Allen anderen konnten gleich zur nächsten Frage übergehen.

**Frage 15:** Eine der wichtigsten Fragen, die den Bedarf des schon geplanten Internetplatzes ermitteln sollte. Auch dieser Frage wurde eine weitere unterstellt. Sie war eigentlich gedacht für diejenigen, die das Auffinden eines Internetplatzes begrüßen würden und noch nach der Akzeptanz der zu erhebenden Gebühren befragt werden sollten. Es stellte sich nur später heraus, daß auch TeilnehmerInnen, die die erste Frage negativ beantworteten, teilweise die zweite mitbeantworteten.

**Frage 16 bis 18** umfaßten die sogenannten demographischen Fragen, also die Fragen zur Person. Frage 16 fragte nach dem Geschlecht, Frage 17 nach dem Alter und Frage 18 nach der derzeitigen Tätigkeit.

Am Ende des Fragebogens hatten alle TeilnehmerInnen die Möglichkeit, der Bibliothek noch das mitzuteilen, was sie ihr schon immer mal sagen wollten, was ihnen im Laufe der Beantwortung des Fragebogens eingefallen ist und nicht direkt befragt wurde oder was sie sich sonst nie trauen würden zu sagen. Der Text dazu lautet: „Wenn Sie uns vielleicht noch etwas mitteilen möchten, so stehen Ihnen dafür die folgenden Zeilen zur Verfügung“. Zum Schluß dankte die Stadtbibliothek „ganz herzlich für Ihre Mühe“.

### **3.6 Fragebögen anderer Befragungen**

Diesem Punkt liegen alle Fragebögen<sup>107</sup> der genannten Befragungen zugrunde und werden in wesentlichen Merkmalen miteinander verglichen. Zusätzlich boten die jeweiligen Artikel über die Ergebnisse wichtige Hintergrundinformationen.

#### **Begrüßungstext**

Der Fragebogen der *Stadtbibliothek Biberach*<sup>108</sup> bringt gleich zu Beginn den Slogan: „Kritik ist hilfreich – Lob bewirkt Wunder“. Dieser Satz gilt als eine Art Befragungsmotto.

---

<sup>107</sup> Alle Originalfragebögen sind im Anhang 2 zu finden.

Aber bei genauerer Betrachtung, zeigt sich hier eventuell eine „vorschnelle“ Versprechung. Der Ausspruch „Lob bewirkt Wunder“ könnte die Befragten dazu verleiten, zu viel von dieser Befragung zu erwarten. Es gibt einfach gewisse Punkte wie z. B. Gemeinderatsbeschlüsse, die sind auch nach einer Befragung nicht veränderbar. Oder auch andere Veränderungswünsche, die manche BesucherInnen der Bibliothek auf den Fragebögen äußern, können oft nicht in der gewünschten Form entsprochen werden. Daher sollte man mit solchen Aussprüchen eher vorsichtig umgehen, um nicht eine im nachhinein entstehende Enttäuschung hervorzurufen. Das Motto „Damit die Richtung stimmt“ stellte man in der *Stadtbibliothek Tiergarten* über die Befragung.

Der Eingangstext ist für fast jede Befragung inhaltsgleich und unterscheidet sich oft nur in der Wortwahl. Generell läßt sich sagen, daß die meisten Befragungen in Bibliotheken die gleiche Zieldefinition haben, wenn nicht ein einzelner Angebotsbereich zum Schwerpunkt gemacht wird. Die Ziele werden allgemein hier bekannt gemacht. Erfolgt die Befragung im Rahmen einer Diplomarbeit wie 1992 in der *Ratsbücherei Lüneburg* und 1997 in der *Stadtbibliothek Freiburg*, so wird das im Eingangstext deutlich gemacht.

Ein weiterer Unterschied zwischen einzelnen Fragebögen zeigt sich auch in der Länge des Textes. Meist werden dafür nur einige Zeilen verwendet. Bei größeren Befragungen allerdings sind sogar selbständige Begleitschreiben auf gesonderten Seiten zu finden. Das ist z. B. bei den *Stadtbibliotheken Freiburg*<sup>109</sup>, *Magdeburg und Düsseldorf*<sup>110</sup> der Fall. Für die DBV-Befragung wurde nicht ein eigenes Schreiben verfaßt, sondern dem Fragebogen ein längerer Text vorangestellt. Grund dafür war die detailliertere Vorstellung der Befragung hinsichtlich durchführenden Institutionen, Zieldefinition und Ergebnisveröffentlichung. Zusätzlich findet man in vielen Eingangstexten Erklärungen zur Beantwortung der Fragen, wie z. B. auf dem Fragebogen für diese Befragung oder Hinweise zur anonymen und freiwilligen Datenerhebung und elektronischen Datenspeicherung und –auswertung wie auch in Heidenheim. Auf dem Fragebogen der *Stadtbibliothek Waiblingen* erfolgte dies in einer Fußnote auf jeder Seite.

Auf dem Fragebogen der *DBV-Befragung* wurde weder im Schlußtext noch im Eingangstext die Art der Fragebogenrückgabe beschrieben. Vermutlich wurde der Hinweis dazu bei der persönlichen Übergabe des Fragebogens durch die BefragungsmitarbeiterInnen gegeben. In Heidenheim war dieser Hinweis vor allem für die wichtig, die während der Befragung kein Gespräch mit den MitarbeiterInnen suchten.

---

<sup>108</sup> Dieser Fragebogen ist mit geringfügigen Änderungen der DBV-Fragebogen. Deshalb soll hier nur auf diese eingegangen werden.

<sup>109</sup> Der derzeitige Bestand der Stadtbibliothek beträgt 217451 Medieneinheiten. Diese Angabe stammt aus: Handbuch der Bibliotheken 2000

Unterschrieben werden die Fragebogen im Allgemeinen mit der jeweiligen Stadtbibliothek. Dieser Ausdruck faßt alle MitarbeiterInnen zusammen. Unter das Begleitschreiben in *Freiburg* setzte zur Direktorin der Stadtbibliothek, der zuständige Professor von der Fachhochschule Hannover seine Unterschrift. Hier fand man auch den Hinweis zur Zusammenarbeit für diese Befragung mit der Fachhochschule.

### **Demographische Fragen**

In *Lüneburg* beschränkt sich die Frage nach der derzeitigen Tätigkeit nur auf den zu erreichenden bzw. schon erreichten Schulabschluß. In Tiergarten z. B. werden auch noch der Wohnort und die Staatsangehörigkeit berücksichtigt. Die Angaben über den Besitz eines Bibliotheksausweises und der Nationalität bzw. der Muttersprache machten die Befragten bei der *DBV-Befragung*, welche für *Biberach* nicht verändert wurden.

In *Waiblingen* werden die Befragten gebeten, das Geburtsjahr anzugeben, also das genaue Alter, was durch die verwendete indirekte Frage den Befragten in dieser Form nicht so schwerfällt, als wenn man die Zahl hinschreiben müßte.

In *Freiburg* geben die Befragten zusätzlich noch die Angaben zur Staatsangehörigkeit, zum Wohnort, der genaue berufliche Tätigkeit und den erreichten bzw. zu erreichenden Schulabschluß an. Dazu kommt noch der Besitz eines Leseausweises, die Haushaltsgröße, in der die Befragten lebt und wie viele MitbewohnerInnen einen Leseausweis haben. Die Frage nach der Anzahl der vorhandenen Leseausweise pro Haushalt, also die Überprüfung, wie viele bei eingetragenen NutzerInnen „mitlesen“, stellt sich als doch etwas problematisch dar, da mitunter die Ehrlichkeit der NutzerInnen überprüft wird. Vermutlich werden doch einige Befragte den Sinn dieser Frage erkennen und ob dieser dann wahrheitsgetreu antwortet, ist fraglich<sup>111</sup>. Aber die Nutzung der Stadtbibliothek ist kostenlos<sup>112</sup>, so daß diese Frage nicht die Ehrlichkeit überprüft, sondern hauptsächlich die allgemeine Information über die wirkliche Anzahl der NutzerInnen ermittelt. Zusätzlich werden die Befragten hier noch um die Angabe der Uhrzeit gebeten.

---

<sup>110</sup> Entwickelt wurde dieser Fragebogen am Projektstandort Bielefeld in der Zusammenarbeit mit Bremen und Düsseldorf. Vgl.: Salm, Carola. S.1.

<sup>111</sup> Die bei der Auswertung genannten Zahlen ergaben, bei denen von 569 Befragten 202 hier keine Angaben machten, kann aufgrund des oben genannten Punktes zustande gekommen sein. Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S138.

<sup>112</sup> Angabe wurde der Diplomarbeit von Julia Ebel entnommen.

Die Berufstätigkeit wird für die Fragen in der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>113</sup> noch weiter in voll- und teilzeitbeschäftigt sowie in selbständig und angestellt unterteilt. Alle „Nichtberufstätigen“ werden ausgefiltert und zu einer anderen Frage geleitet.

Frageaspekte über die Gesellschaft werden in *Magdeburg* aufgegriffen, wobei der soziale Status auf der „Gesellschaftsstufenleiter“<sup>114</sup> des Befragten vor und nach der Wende selbständig eingeschätzt und auch das Einkommen angegeben werden sollte.

Innerhalb der personenbezogenen Fragen wurden aufgrund des großen Einzugsgebietes in *Düsseldorf* auch noch der Wohnbezirk und der bewohnte Stadtteil aufgenommen.

### **Allgemein über die Bibliothek**

In der *Stadtbibliothek Waiblingen* gaben die Befragten z. B. an, wie sie auf die Bibliothek aufmerksam wurden. In *Biberach* stellte man auch im Unterschied zu 1993 eine Frage, woher die Befragten die Informationen über die Aktivitäten der Bibliothek erhalten.

*Freiburg* z. B. befragt den Standpunkt und die Lage innerhalb der Stadt sowie die Erreichbarkeit über die vorhandenen Wegweiser und der öffentlichen Verkehrsmittel.

In einigen der Vergleichsbibliotheken wie z. B. in *Tiergarten* wollte man von den Befragten ihren persönlichen Eindruck von der Bibliothek oder der Atmosphäre wissen. Auch für den *DBV-Fragebogen* berücksichtigte diesen Aspekt. Dafür wurde die Einrichtung, Möblierung und das Orientierungssystem weggelassen. *Freiburg* fragte nach dem Bild, das die Befragten von der Bibliothek haben. In *Magdeburg* beurteilen die Befragten auch die innenarchitektonische Gestaltung der Bibliothek

In *Waiblingen* stieg man mit der Beurteilung des Eingangs, also dem ersten Eindruck in den Fragebogen ein. Zusätzlich berücksichtigte man auch die Räumlichkeiten, um die Meinungen über den Standort der Bibliothek zu ermitteln. Bei sehr vielen Befragungen ist in der Eingangsfrage der Grund für oder verschiedene Aspekte zum Bibliotheksbesuch, die Eingangsfragen dar. Diese ist für die *Magdeburger* Befragung eine ganz allgemeine Frage und bezieht sich auf die Zufriedenheit mit Stadt- oder Regiongegebenheiten wie z.B. das Kultur- und Freizeitangebot oder der wirtschaftlichen Entwicklung wissen.

---

<sup>113</sup> Die Bibliothek weist deutlich auf die Wichtigkeit weitere Angaben zur Person hin, die über die „normalen“ wie Alter, Beruf/Tätigkeit oder Geschlecht hinausgehen und sich nicht über die Ausleihstatistik ermitteln lassen. Begründung dafür ist, das bessere Kennenlernen und Einschätzen der NutzerInnen. Daher möchte man auch z. B. die Bildungsabschlüsse, die Freizeitbeschäftigungen, die Familienverhältnisse, Einkommen und die Anzahl der Beschäftigten kennen, erläutern und sie in die bibliothekarische Arbeit miteinbeziehen, da „sie in sich eine große Übereinstimmung aufweisen“. Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.8.

<sup>114</sup> Begriff in abgeänderter Form dem Originalfragebogen in Frage 33 entnommen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt, der in Heidenheim nicht befragt wurde, ist die Frage nach der Verbindung des Bibliotheksbesuches mit anderen Tätigkeiten<sup>115</sup>. Man will also die Wichtigkeit der Bibliothek in den Augen des Einzelnen herausfinden.

Die Übersichtlichkeit der Bibliothek kann in zwei verschiedenen Aspekten befragt werden. Entweder meint man die generelle über das Angebot oder aber wie z.B. in *Freiburg* das Zurechtfinden der Befragten über die Hinweisschilder der Bibliothek, die Regalbeschilderung und die Aufstellung in den Regalen. Auch in *Düsseldorf* gaben die Befragten Angaben darüber, was in Heidenheim eventuell mit der Zufriedenheitsbewertung der Orientierungshilfen vergleichbar ist.

Geht einer Befragung ein Neu- oder Umbau voraus, schlägt sich dieser meist in den Fragen im Fragebogen aus. Diese Tatsache ist z. B. auch in *Freiburg*<sup>116</sup> zu finden, wobei für alle neuen NutzerInnen, welche die Bibliothek in ihrer alten Form nicht kannten eine Filterung eingebaut wurde.

Ein Frageaspekt, der nur im Fragebogen der *Stadtbibliothek Magdeburg* zu finden ist, ist die Meinung der Befragten, was sich seit der Wende verbessert oder verschlechtert hat. Der erste Eindruck zu dieser Frage war die scheinbar selbe Fragestellung, aber es stellte sich heraus, daß hier andere Punkte wie z. B. die räumliche Gestaltung, die Größe der Bibliothek oder die Veranstaltungen beachtet werden und nicht die Angebote im Bereich Freizeit oder Aus-, Weiter- und Fortbildung gefragt werden.

### **Heutiger Besuch**

In vielen Befragung lag eine starke Gewichtung auf der „heutigen“, anstatt der „generellen“ Nutzung. Z. B. fragte man in der *Ratsbücherei Lüneburg* direkt nach dem heutigen Entleih- und Suchvorgang. Aber auch wie z. B. in Magdeburg nach dem Zweck der heutigen Ausleihe. Dabei werden viele Filterfragen eingesetzt, um für die Befragten nicht relevanten Fragen auszugrenzen. Aber aufgrund des besseren Erinnerungsvermögens auf die unmittelbare Zukunft können auch Abweichungen zur „üblichen“ Ausleihe auftreten, welche keinen Aufschluß über die generelle Nutzung geben. Ziel dieser Gewichtung auf das „Heute“ könnte vermutlich vor allem das Ermitteln der erfolgreichen Suche der gewünschten Literatur und der Zufriedenheit nach Beendigung des Bibliotheksbesuchs.

---

<sup>115</sup> Die Befragungsergebnisse zeigen hier, daß mit 60,1% zu 35,1% mehr Befragte die Bibliothek in der Verbindung mit anderen Tätigkeiten aufsuchen, was nichts über den Stellenwert der Bibliothek aussagen muß. (Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.2 ). Meist liegt diese in der nächsten Stadt oder der Befragte kommt aus einem umliegenden Stadtteil und so liegt es nahe auch noch andere Dinge dort zu erledigen. Auch in Biberach verbinden mehr Befragte den Bibliotheksbesuch mit anderen Tätigkeiten (35,5% kommen gezielt). Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>116</sup> Die Information wurde dem Originalfragebogen aus Frage 16 entnommen.

### **Mediensuche**

Der Bereich der „gesuchten Bücher oder Medien“ nimmt in der Befragung in *Freiburg* einige Fragen in Anspruch. Dabei ist die Anzahl der zuletzt entliehenen Medien wichtig und es soll die erfolglose Literatursuche aufgrund der nicht angetroffenen, also bereits entliehenen Literatur oder der nicht im Bestand zu findenden Literatur ermittelt werden. Auch hier sind Filterfragen eingebaut für diejenigen, die nicht mit bestimmten Wünschen in die Bibliothek kommen. Zusätzlich ermittelt der Fragebogen den Weg zur gewünschten Literatur von der Mitarbeiterauskunft bis zur Suche im EDV-Katalog nach verschiedenen Kriterien. Dieser Befragungsaspekt ist für die durchschaubare und auffindbare Bereitstellung der Medien sinnvoll und wichtig.

Bei genauerer Betrachtung findet man für die Suche nach den gewünschten Medien eine kleine Gemeinsamkeit mit den speziell dafür gestellten Fragen in anderen Bibliotheken wie z. B. *Düsseldorf* fest. Die Frage in Heidenheim nach dem Zurechtkommen mit dem OPAC zeigt auch die generelle Nutzung des Angebotes an. Dabei kann doch etwas über den gewählten Suchweg ausgesagt werden. Alle, die den OPAC nicht nützen, gehen einen anderen Weg, der sich hier allerdings nicht genau nachvollziehen läßt.

### **Nutzung der Bibliothek**

In *Freiburg* fragte man wie in Heidenheim die Frage nach der Stellennutzung, die sich aber nicht nur auf die Zweigstellen beschränkt, sondern auch die Fahrbibliothek, den Bücherbus und die Abteilungen der Hauptstellen miteinbezieht.

In vielen Fragebögen wurde die durchschnittliche Verweildauer mit einbezogen, so z. B. auch in *Tiergarten*. Diese Frage sollte eigentlich immer in Kombination mit dem Inhalt des Aufenthalts gestellt werden, um herauszufinden, ob dieser aufgrund des angenehmen Aufenthaltes oder schlechten Zurechtfindens in der Bibliothek länger dauert.

Die durchschnittliche Länge des Bibliotheksbesuches, wann dieser bevorzugt stattfindet und ob dieser mit anderen Tätigkeiten verbunden wird, ist auf dem *DBV-Fragebogen* zu finden. Die Dauer des Bibliotheksbesuches ist auch in *Freiburg* zu finden.

Die Frage nach der Häufigkeit des Bibliotheksbesuchs unterscheidet sich bei den Befragungen nur in den Antworten, wobei z. B. in *Freiburg* auch die jährlichen NutzerInnen zu Wort kommen.



### **Angebote der Bibliothek**

Im Bereich OPAC befragt man vor allem das Zurechtkommen mit diesem Angebot. In *Freiburg* wird z. B. auch ermittelt, wie die jeweiligen Befragten sich mit dem Angebot vertraut gemacht haben. Die aus diesen Ergebnissen gezogene Schlüsse stellen vor allem die Maßnahmen für eine verbesserte Hinführung dar.

Nicht alle Bibliotheken haben das gleiche Angebot. Deshalb findet man auch in den Fragen zu den einzelnen Bereichen Unterschiede. So wurden z. B. in *Tiergarten* die angebotenen Internet-, PC- und CD-ROM-Arbeitsplätze<sup>117</sup> gesondert befragt. In Waiblingen wurden auch die Sitz- und Arbeitsplätze und die Orientierung in eine eigene Frage gepackt. Für *Freiburg* ist das wichtige Angebot der Regiothek<sup>118</sup> zu erwähnen.

Weitere Bereiche, die nur in *Freiburg* berücksichtigt werden, stellen die Bibliotheksführungen und die Flohmärkte dar. In Heidenheim werden sie nicht beachtet, da diese nur für Schulklassen angeboten werden, die aber nicht die Hauptbefragungsgruppe sind. Die Flohmärkte laufen in vielen Bibliotheken wie auch in Heidenheim nebenher und bekommen daher nicht sehr viel Aufmerksamkeit.

Das Medienverhalten, also welche Art und welches Angebot die NutzerInnen anspricht und wirklich nutzen, wird in den Fragekatalog in *Magdeburg* aufgenommen. Dieses wird auch im Bezug auf außerhalb der Bibliothek in einer weiteren Frage ermittelt.

Zum Thema Angebote der Bibliothek werden den Befragten in *Freiburg* für die erwünschten Erweiterungen nicht nur die einzelnen Angebote, sondern auch die ASB-Gruppen aufgeführt. Da aber die Angebote schon in einer anderen Frage über den Grad der Zufriedenheit beurteilt wurde, scheint diese Frage überflüssig. An ihrer Stelle könnte man die Frage nach der Zufriedenheit um Platzzeilen für eigene Worte erweitern, um die Verbesserungswünsche und die Gründe dafür zu ermitteln.

Generell läßt sich zur Beantwortung der Fragen nach dem jeweiligen Bibliotheksangebot, der Unterschied feststellen, ob nach der allgemeinen Nutzung oder nach dem Zufriedenheitsgrad gefragt wird.

---

<sup>117</sup> Diese Angebote und sogar ein Arbeitsplatz für die Textverarbeitung sind aufgrund der Fragestellung vermutlich auch in Waiblingen zu finden. In Heidenheim gab es zum Zeitpunkt der Befragung nur einen CD-ROM-Arbeitsplatz in der Zweigstelle Ost und wurde somit nicht befragt.

<sup>118</sup> Dieser Bereich ist in der Stadtbibliothek Freiburg aufgrund des Standortes im „Dreiländereck“ am Oberrhein mit Elsaß, Südbaden und der Nordwestschweiz als angrenzende Nachbarn von großer Bedeutung. Eine Regiothek bietet u.a. einen Überblick über grenzüberschreitende Projekte und Informationen zur wirtschaftlichen, politischen und kulturellen Lage der Nachbarstaaten, was zu einem grenzüberschreitenden Denken, Handeln und Leben der dort lebenden Menschen führen soll. Genauere Informationen sind zu finden in: Kraß, Ulrike: Regionaler Auskunftsdienst im „Dreieckland“: dargestellt am Beispiel der Öffentlichen Bibliotheken in Freiburg, Basel u. Mulhouse. Diplomarbeit, 1992.

Zur Zufriedenheit des Angebots sind auch noch einige Zusätze in anderen Bibliotheken zu finden. In der *Stadtbibliothek Tiergarten* beschäftigen sich zwei offenen Fragen mit der Angebotserweiterung bzw. –neueinführung. Hier fragte man auch nach der Zufriedenheit mit der Menge des Angebotenen und nicht wie in Heidenheim mit dem Angebot generell. Auch die Aktualität soll oft bewertet werden.

Als kleiner Schwachpunkt im Fragebogen der *Stadtbibliothek Tiergarten* könnte das erneute Aufgreifen des Bereiches der Angebote gelten, nachdem schon zwei Fragen zum Personal gestellt worden waren. Themenkomplexe sollten in einem Fragebogen zusammengehalten werden, um den Befragten nicht unnötig zu irritieren und dem Fragebogen eine Struktur zu geben. Wenn der Befragte durch Fragen zu einem neuen Bereich mit dem anderen bereits abgeschlossen hat, ist es schwierig für ihn, sich noch mal darauf zu konzentrieren und es kann eventuell zu einer Antwortverfälschung führen.

Die ebenfalls in *Lüneburg* gestellten Fragen über den Bedarf an EDV innerhalb der Bibliothek gelten als veraltet und bieten keine für die heutige Zeit auswertbaren Daten. Zur Möglichkeit des Vorbestellen von Medien wird nur in *Magdeburg* eine Frage gestellt. Als zusätzliches Angebot in *Düsseldorf* gilt die Musikbibliothek und wird deshalb befragt.

Aufgrund der im Jahre 1991 noch neuen Medien wie Videos, Tonkassetten, Schallplatten, CD´s und Software, die langsam in der Bibliothek aufgebaut wurden, wollte die *Stadtbücherei Düsseldorf* von ihren NutzerInnen wissen, ob diese Medien in eine Bibliothek gehören oder nicht.

Zusätzlich ermittelte man in *Waiblingen*, in welchen Bereichen Einführungen gewünscht werden, die im Fragebogen in Heidenheim nicht verbalisiert wurden. Aber man kann aus den Ergebnissen zu den OPAC´s schließen, inwieweit diese benötigt werden oder nicht<sup>119</sup>.

### **Personal und Beratung**

Unterschiedlich gehandhabt, wird auch die Befragung über das Personal und die Beratung. Auf den Fragebögen sind diese Aspekte entweder in verschiedenen Arten der Zusammenfassung oder einer eigenen Frage zu finden. Das trifft z. B. in *Magdeburg* für die Beratung durch BibliotheksmitarbeiterInnen zu. Die Befragten sollen sich dazu äußern, ob sie „heute“ überhaupt beraten wurden, wie zufrieden sie mit dieser Beratung waren und wie lange das Beratungsgespräch dauerte. In dieser Form wurde nur hier so

---

<sup>119</sup> Wie den Ergebnissen entnommen werden kann, steht der Wunsch nach einer Einführung in den OPAC bei den Befragten der Stadtbibliothek Waiblingen mit 6,6% an letzter Stelle. Viel größerer Bedarf ist hier im Bereich Internet (17,8%) oder anderen PC-Angeboten (14,6%). Dann folgt erst noch die allgemeine Orientierung mit 14,6% und die Einführung zu speziellen Themen (8,5%). Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.13.

gefragt. Aus den Ergebnissen der Dauer des Gesprächs lassen sich wichtige Erkenntnisse über nötige Verbesserung ziehen. Geben viele Befragte eine sehr kurze Zeit und die Unzufriedenheit mit der Beratung an, kann eventuell davon ausgegangen werden, daß die Beratung oft nicht ausreichend bearbeitet wird oder aufgrund des großen Ansturms nicht bewältigt werden kann. Fallen die genannten Gründe auf, sollte man sich mit dem bestehenden Konzept der Auskunftstätigkeit auseinandersetzen und diese gegebenenfalls ändern.

### **Gebühren**

In der *Ratsbücherei Lüneburg* befragte man gezielt die Jahresgebühren. Eine Frage dazu wurde auch in *Biberach* neu in den ursprünglichen Fragebogen aufgenommen.

### **Medienverhalten und –nutzung außerhalb der Bibliothek**

Die Frage zur Nutzung eines Computers nur in *Magdeburg* wird zur Ermittlung des Medienverhaltens sehr allgemein gehalten und befragt nur die private oder berufliche Nutzung. Hier soll das eventuell angenäherte Medienverhalten der Ostdeutschen an das der Westdeutschen und die Durchsetzung dieses Mediums ermittelt werden.

Selten berücksichtigt wird, der wie in *Düsseldorf* aufgenommene Bereich der Freizeitbeschäftigung. Hier sollen die Befragten über ihre regelmäßigen Freizeitbeschäftigungen Auskunft geben. Dazu kommt die Ermittlung des Freizeitwertes der Bibliothek in den Augen der NutzerInnen. Diese „Lifestylefrage“<sup>120</sup> soll ein Bild über die NutzerInnen, ihre Ansprüche an die Bibliothek und deren Nutzung aufzeichnen.

Das Interesse an bestimmten Themen und Gebieten sowie die Lebensziele und Wertvorstellungen des Einzelnen wird z.B. in *Düsseldorf* befragt.

### **Pretest (Beurteilung des Fragebogens)**

Der Fragebogen für die Besucherbefragung in verschiedenen *Bibliotheken der Region Ostwestfalen-Lippe* wurde in einem Pretest<sup>121</sup> auf seine Tauglichkeit überprüft. Dafür erarbeitete man einen „Fragebogen zum Fragebogen“, auf dem die Befragten diesen beurteilen, um etwaige Mängel für die richtige Befragung zu verbessern. Zusätzlich boten die Diskussionen der obengenannten Arbeitsgruppe und die Begleitung des Seminars an der FH Köln weitere Verbesserungsmöglichkeiten<sup>122</sup>.

---

<sup>120</sup> Vgl.: Salm, Carola.S.10.

<sup>121</sup> Genauere Erklärung und Informationen dazu sind unter dem Punkt 4.1 zu finden

<sup>122</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S125.

### **Antwortvorgaben**

In *Lüneburg* konnten die Befragten auch den „wissenschaftlichen oder heimatkundlichen Zweck“ der Ausleihe antworten, wobei aber nicht herausgefunden werden konnte, ob der Bereich dort einen Schwerpunkt im Angebot darstellt.

Um schreibungeübten Personen auch in offenen Fragen eine Hilfestellung zu geben, wurden in der *Ratsbücherei Lüneburg* die Antwortanfänge angegeben, die auch nur angekreuzt werden konnten. Auch auf dem *DBV-Fragebogen* war diese Art der Frage für die Veränderungswünsche zu finden. Diese wurden zusammengefaßt, was auch platzsparend ist. Die Verneinung oder Nichtberücksichtigung mußten die Befragten einfach zum nächsten Punkt weitergehen. Für die Befragung in *Biberach* hat man die Antworten auf diese Frage noch weiter untergliedert, was sich vor allem beim Bibliotheksangebot und des Serviceangebots zeigt.

Generell sind bei jedem Fragebogen Unterschiede in den Antwortvorgaben zu finden. Entweder entsprechen sie der selben Form, weisen geringfügige bis größere Änderungen auf oder sind ganz anders. In *Waiblingen* z. B. werden die Antworten für die Besuchsgründe der Bibliothek neben gemeinsamen Punkten wie z. B. für Schule und Ausbildung auch mit den Angebote der Bibliothek bedacht. Diese Form der Antworten findet man auch auf dem *DBV-Fragebogen*. Nicht die Zufriedenheit, sondern die Nutzung wird befragt. Dabei bieten wie z. B. in Heidenheim die Abstufungen der verbalen Schätzskala eine weitere Antwortdifferenzierung. Aber auch unterschiedliche Beurteilungsangaben zeigen sich, wie z.B. in *Waiblingen* die Verbesserungswünsche durch die Angabe „größere Auswahl“ oder „aktueller Titel“ deutlich gemacht wurden.

Während viele Fragen verschiedene Bereiche sowohl der Medien wie auch der Einrichtung zusammenfaßten und die Antworten mit Rangordnungen<sup>123</sup> in einer verbalen Schätzskala<sup>124</sup> vorgegeben waren, wurden diese z. B in *Lüneburg* genau ausformuliert. Oft müssen die Befragten über verschiedene Abstufungen der Zustimmung, in Heidenheim Abstufungen in beide Richtungen<sup>125</sup> der Zufriedenheit antworten. In *Lüneburg* haben die zusammengefaßten Fragen eine Reihenfolge und sind den Kategorien Räumlichkeiten, Bestand und äußere Bedingungen zugeordnet<sup>126</sup>. Auf dem Fragebogen der *DBV-Befragung* werden nicht einzelne Bereiche des Angebots, sondern nur generell die Übersichtlichkeit, die Aktualität und die Zufriedenheit mit dem Angebot an Büchern und Medien befragt.

---

<sup>123</sup> vgl.: Stachnik, Ingeborg, S.54.

<sup>124</sup> vgl.: Stachnik, Ingeborg, S.29.

<sup>125</sup> vgl.: Stachnik, Ingeborg, S.29.

<sup>126</sup> vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.20.

In *Freiburg* z.B. wurden die Befragten zur Beantwortung der Fragen gebeten, über die Noten 1-6 zu beurteilen. Für die negativen Antworten stand meist eine Platzzeile zur genauen Angabe des Grundes zur Verfügung.

Viel Platz auf dem Fragebogen konnte gespart werden, wenn mit allen oder den meisten Fragen nur ein Aspekt befragt wurde, wie der Fragebogen der *Stadtbibliothek Waiblingen* zeigte. Hier wurden dafür mehr offene Antworten zugelassen, die meistens zusätzlich und nicht in einer eigenen Frage angeboten wurden. Das erleichtert die Auswertung und gibt dem Befragten doch mehr Freiraum für die eigene Meinung.

### **Schluß**

Die meisten Fragebögen boten am Schluß noch Platz für die Kommentare, Kritik oder Vorschläge der Befragten, die über die vorgegebenen Fragen der Bibliothek hinausgingen. Dieses Angebot machte die *Stadtbibliothek Waiblingen* ihren Befragten nicht und schloß mit einem allgemeinen Dank.

### **Formelle Gestaltung**

Die Unterschiede in der formellen Gestaltung des Fragebogens sind vor allem das Design. Während im Zeitalter der EDV die Erstellung des Fragebogens in Heidenheim über das Textverarbeitungsprogramm Ami Pro erfolgte, wurde der Fragebogen in *Lüneburg* teilweise mit Hand bearbeitet.

Die Gestaltung des Fragebogens weist in *Waiblingen* die Verwendung des Bibliothekslogo<sup>127</sup>s auf der ersten Seite auf. Der Hinweis auf die freiwillige und auf anonymem Wege erfolgte Datenerhebung und der elektronischen Datenspeicherung und –auswertung ist als Fußnote auf jeder Seite angebracht.

Die Erklärungen zur Beantwortung der jeweiligen Frage erfolgten entweder im Einleitungstext oder für jede Frage extra. So fand man z. B. in *Freiburg* einen zusätzlichen Hinweis unter jeder Frage. Dafür gab es in *Magdeburg* einen Kasten, der die Beantwortungserklärungen für die Fragen enthält. Dieser ist schon in Begleitschreiben zu finden, wird aber vermutlich aufgrund der Vermeidung von Mißverständnissen nochmals über die eigentlichen Fragen geschrieben. Generell läßt sich hier feststellen, daß die Zahlenangabe der Antworten, die Codierung für die Auswertung darstellt.

---

<sup>127</sup> Hinsichtlich der Heidenheimer Befragung gilt die Berücksichtigung des Bibliothekslogos als Verbesserungsvorschlag.

In *Biberach* erklärt ein am Ende des Fragebogens angebrachter Kasten die Rückgabe der Fragebogen und es läßt sich aus diesem Hinweis die Verwendung einer Rückgabebox wie in Heidenheim schließen.

Der *DBV-Fragebogen* wurde auch 1993 in der *Stadtbibliothek Heidelberg* verwendet. Dafür bekam die Rohfassung einige gestalterische Änderungen. Auf der ersten Seite hat man einen Rahmen mit dem Bibliotheksbuch eingefügt, darunter findet man Wörter zum Thema „Was alles in der Stadtbibliothek zu finden ist“ und im unteren Bereich der Seite wurde ein Schwarz-Weiß-Bild mit der Bibliotheksadresse angebracht.

Für die Beantwortung der Frage nach den Öffnungszeiten druckte man in *Freiburg* als Hilfestellung die zu dieser Zeit gültigen auf, was sich bei näherer Betrachtung von Vorteil ist, um falsche oder ungenügende Antworten so gering wie möglich zu halten. Ein Schaubild wie auf anderen Fragebögen zur Beantwortung dieser Frage gab es hier nicht. In *Biberach* wurde im Gegensatz zu 1993 ein Schaubild eingebaut.

Auf dem Fragebogen der *Stadtbibliothek Magdeburg* enthielt die Überschrift nicht nur eine allgemeine Formulierung wie z. B. Besucherbefragung, sondern auch zu messende Einheiten wie die Zufriedenheit mit den Leistungsangeboten öffentlicher Bibliotheken<sup>128</sup>.

In einer Fußnote wurden die Förderer, Unterstützer und die Durchführer der *Freiburger* Befragung genannt und für Anfragen die Adresse der Humboldt-Universität aufgeführt. Dabei wurde das Begleitschreiben von den MitarbeiterInnen des Forschungsprojektes unterschrieben.

In den meisten Fragebögen sind offene Fragen nur ganz selten und meist als Zusatz an geschlossene zu finden. In *Düsseldorf* wurden diese ganz vermieden.

### **Fragebogenlänge**

Der Fragebogen aus *Waiblingen* besteht nur aus zwei DIN A4-Seiten, der aber trotzdem die gleiche Frageanzahl aufweist. Die unterschiedliche Länge aber gleiche Anzahl an Fragen ist vor allem auf den kleinen Schriftgrad bei den Antwortkategorien, die kaum in Anspruch genommene Skalierung der Antwortvorgaben und die seltene Zusammenfassung mehrerer Punkte in einer Frage zurückzuführen. Vier DIN A4-Seiten und 18 Fragen umfaßt auch sowohl der Fragebogen in *Lüneburg*<sup>129</sup> wie auch der *DBV-Fragebogen*. *Freiburg* verteilte die Fragen mit Begrüßungsschreiben auf 12 DIN A4-Seiten. 23 Fragen finden hier Platz, wobei diese großzügig verteilt werden und die zusätzlichen demographischen Fragen gar keine Zählung erhalten. Der Vorteil ist die große

---

<sup>128</sup> Vgl.: Originalfragebogen der Stadtbibliothek Magdeburg im Anhang 2.

Übersichtlichkeit und die vielen Fragen verteilen sich besser. In *Magdeburg* gibt es 34 Fragen, die sich auf 12 Seiten mit Begleitschreiben und Kommentarseite verteilen. Dabei ist nicht ersichtlich, ob jede Seite einem DINA4-Blattes entspricht oder zwei auf einem aufgedruckt wurden. Düsseldorf verteilte die 23 Fragen auf 12 Seiten.

### **3.7 Gestaltungsmerkmale**

Der Fragebogen wurde im Programm Ami Pro unter Windows 3.11 erstellt. Die Fragebogenaktion war keinem Motto unterstellt<sup>129</sup>. Weder das Logo der Stadt Heidenheim noch das der Stadtbibliothek aufgedruckt, was sonst in der Regel auf allen öffentlichen Aushängen der Fall war. Dafür wurde aber die hausinterne Schriftart „RotisSansSerif“ verwendet. Diese wird für alle Arten von Plakaten, Pressemitteilungen und sonstigen Schriften eingesetzt. Die Schriftgröße war im Vergleich mit anderen relativ klein, nicht zuletzt aufgrund der Platzeinsparung. Die Durchnummerierung fand in arabischen Zahlen statt. Den Antworten wurden kleine Quadrate vorangestellt, die mit Hilfe des Programms erstellt und über ein Makro immer wieder eingesetzt werden konnte. Der Quadratrahmen erhielt einen Schatten, was zur optischen Gestaltung gezählt werden kann. Für die Antworten, welche die TeilnehmerInnen selbst im Fragebogen formulieren sollten, zeigten Linien den dafür zur Verfügung gestellten Platz. Da der gleiche Fragebogen in allen drei Zweigstellen verwendet werden sollte, wurde als Unterscheidungsmerkmal<sup>130</sup> unterschiedliches farbiges Papier eingesetzt. Die Zweigstelle Ost bekam blaue, die Zweigstelle West rosa und die Hauptstelle weiße Fragebögen.

### **3.8 Das Gewinnspiel**

Oft wird eine Befragung aus verschiedensten Gründen abgelehnt. Manche haben Angst ihre Angaben könnten falsch verwendet werden, andere haben einfach keine Meinung oder wollen diese nicht äußern. Viele trauen sich auch nicht irgendwelche Kritik zu äußern, da sie befürchten erkannt zu werden. Wieder andere haben keine Lust, wollen sich nicht einbringen, scheuen sich Entscheidungen zu treffen oder die eigene Meinung zu vertreten. Deshalb wollte man zur Teilnahme<sup>131</sup> motivieren, um auch Unentschlossene zu erreichen. Also wurde der Gedanke, in Verbindung mit der Befragung ein Gewinnspiel durchzuführen, aufgegriffen und ausgearbeitet. Dazu prüfte man die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel und die Preise. Diese sollten einen Bezug zur Bibliothek haben und so stellte jede angebotene Medienart einen Preis. Darunter fielen ein Buch, eine CD-ROM, eine Tonkassette, ein Video, ein Spiel, ein Zeitschriftenabonnement, eine

---

<sup>129</sup> Der Fragebogen enthält 16 Fragen. Eine davon ist in 3 unterteilt.

<sup>130</sup> Somit war egal in welcher Bibliotheksstelle der Fragebogen abgegeben wurde.

<sup>131</sup> In der Stadtbibliothek Bad Mergentheim erhielten alle Befragten als Dankeschön ein Lesezeichen und Radiergummi und nahm noch an einer Buchverlosung teil. Vgl.: (Bad Mergentheim), S.520.

CD und als kleine Besonderheit eine Graphik aus der Graphothek. Sie wurden aus dem allgemeinen Etat bezahlt und erhielten alle ungefähr den gleichen Wert. Teilnahmehinweise standen im einleitenden Text des Fragebogens. Die Präsentation des Gewinnspiels auf eigenen Plakaten gab es nicht, die Hinweise waren dem Plakat über der Auslegestelle der Fragebögen zu entnehmen. Im Nachhinein kann das als einer der Verbesserungsvorschläge betrachtet werden. Da zusätzlich nur mündlich darauf hingewiesen wurde, haben viele vermutlich nichts mitbekommen. Aufgrund der Gewährleistung der Anonymität des Einzelnen durfte die notwendige Angabe der Adresse nicht auf dem Fragebogen erfolgen und auch nicht mit dem ausgefüllten Fragebogen in Verbindung gebracht werden können. Daher gab es eine eigene Teilnehmerkarte<sup>132</sup> für die Verlosung, die getrennt von Fragebogen ausgelegt und eingesammelt wurde. Um die Teilnahme am Gewinnspiel zu verhindern, wurde nicht nur der vorgesehenen Aufbewahrungsbehälter an der Theke beim Auskunftstisch zur Kontrolle des Einwurfs aufgestellt, sondern die Gewinnspielkarte erst nach der Fragebogenabgabe ausgegeben. Das war zwar eine Vorsichtsmaßnahme, die manchen empörte, vor allem diejenigen, die den Fragebogen mit nach Hause nehmen wollten, aber ein Ergebnis bestehend aus „2 ausgefüllten Fragebogen und 500 ausgefüllten Gewinnspielkarten“ verhindern. Diejenigen, die den Fragebogen mit nach Hause nahmen und in dann schicken wollten, hat man die Gewinnspielkarte schon mitgegeben. In diesem Fall hätte man zwar die ausgefüllten Daten des Fragebogens mit den Angaben zur Person vergleichen können, aber es ja auch eine gewisse Vertrauensbasis zwischen NutzerInnen und Personal da.

Die Ziehung der GewinnerInnen sollte im Rahmen der Pressekonferenz stattfinden. Die Aufteilung der Preise wurde, erst im nachhinein entschieden, da diese auf die GewinnerInnen passen sollten. Die gezogenen GewinnerInnen wurden namentlich und mit Angabe des Ortes im abschließenden Ergebnisartikel der Presse genannt und von der Bibliothek schriftlich benachrichtigt. Es gab keine direkte Preisübergabe, diese wurden in Form von Gutscheinen, die nur für das bestimmte Medium einlösbar waren mit einem Begleitschreiben verschickt. Die einzige Ausnahme für die Übergabe bot die Graphik. Für diesen Preis hatte der Leiter der Graphothek drei ausgeschiedene Graphiken bereitgestellt, woraus sich die Gewinnerin eine aussuchen konnte.

### **3.8.1 Sponsoring**

Für viele Befragungen wird ein eigener Etat eingerichtet. In Heidenheim standen keine eigens dafür vorgesehenen Gelder zur Verfügung, da sie nicht von professioneller Seite geplant, durchgeführt und ausgewertet wurde. Die Gestaltung der Plakate, Aufbewahrungsbehälter und sonstigen Utensilien erfolgte im Haus, so daß keine

---

<sup>132</sup> Vgl. auch Original im Anhang 7.



finanziellen Mittel benötigt wurden. Der Druck der Fragebögen wurde an das Rathaus in die hauseigene Druckerei weitergeleitet und somit auch nicht in „fremde Hände“ gegeben. Einzig die Preise mußten über Gelder der Bibliothek finanziert werden. Ist eine Bibliothek auf fremde Hilfe in der Erarbeitung und Durchführung angewiesen, stehen generell oder für ein Gewinnspiel nicht ausreichende Mittel zur Verfügung oder will die Bibliothek die Kosten nicht alleine tragen, sollte sie über die Möglichkeit des Sponsorings nachdenken. Im günstigsten Falle hat ein fremder Sponsor an der Befragung als solche Interesse und beteiligt sich mit finanziellen Mitteln oder die Befragung läßt sich mit seinen Interessen verbinden. Für Bibliotheksbefragungen wird das aber aufgrund spezifischer und nur einen kleinen Bevölkerungsteil betreffenden Daten nicht oft der Fall sein. Für ein begleitendes Gewinnspiel kann ein artverwandter Mitstreiter wie z. B. Buchhandlungen oder Verlage für die Beteiligung an den Kosten durchaus gewonnen werden, da auch er einen Nutzen davon haben kann. Die Buchhandlung oder der Verlag kann durch eine solche Aktion viel Werbung für sich machen. Dabei könnten z.B. die Preise aus Medien eines bestimmten Verlages oder einer bestimmten Buchhandlung stammen und auf die Mitwirkung namentlich auf allen Plakaten und Informationsmaterialien hinweisen.

### **3.9 Plakate<sup>133</sup>, Einwurfkisten, Plazierung, Druckauftrag**

Für die Aktion wurden zwei verschiedene Plakate gestaltet. Über der Auslegestelle der Fragebögen hingen die Erklärungen der Teilnahme und was mit den ausgefüllten Fragebogen zu tun war, die unter dem Titel „Fragebogenaktion der Stadtbibliothek Heidenheim“ und dem Datum des Durchführungszeitraums aufgeführt wurden. An der Eingangstüre fand man nur Titel und Datum, um schon vor Eintritt in die Bibliothek darauf aufmerksam gemacht zu werden. Beide wurden, auch für die Zweigstellen, im Querformat auf DIN3 vergrößert und auf gelbes Tonpapier geklebt. Die Plakatgestaltung erfolgte also ohne Einsatz eines dafür konzipiertes Programmes wie z.B. Pagemaker. Zusätzlich wurde an der Eingangstüre noch die Vergrößerung einer der beiden im Vorfeld erschienenen Zeitungsartikeln aufgehängt.

Für die ausgefüllten Fragebögen und die Gewinnspielkarten wurden Druckerpapierkartons<sup>134</sup>, zu Aufbewahrungsbehälter umfunktioniert. Aufgrund der zu schützenden Daten sollten es verschließbare Behältnisse sein, die nur vom Personal geöffnet wurden. Da diese Kartons Deckel hatten, mußten sie nur noch von Werbung befreit und mit einem jeweiligen Schriftzug versehen werden. Die Einwurfschlitze in den

---

<sup>133</sup> siehe auch im Angang 7 beigefügte Originalvorlagen

<sup>134</sup> siehe auch fertige Version der Fragebogenkiste auf dem Foto des Artikels der Heidenheimer Zeitung im Anhang 3. Die Zweigstellen bekamen die gleichen.

Deckeln wurden in der passenden Größe angebracht, um diese nicht öffnen zu müssen. Aufgestellt wurden sie an der Theke und somit im Blickfeld des am Auskunftspunkt sitzenden Bibliothekars auf. Die Leerung fand ein bis zwei mal täglich statt.

Für die Platzierung und das Ausfüllen der Fragebögen wurde ein Bücherwagen zweckentfremdet und genau gegenüber der Theke aufgestellt. An der Glaswand dahinter brachte man die Hinweisplakate an. Zusätzliche Sitzplätze gab es aus Platzmangel nicht.

Der erste Druckauftrag erfolgte in Höhe von 500 Fragebogen, wobei die Hälfte für die Hauptstelle auf weißes Papier und die andere Hälfte in gleichen Teilen für die Zweigstellen auf blauem und rosa Papier gedruckt wurden. Aber nach ca. 3 Wochen zeigte sich, daß diese Anzahl nicht ausreichen würde und es erfolgte ein Nachdruck von 300. In gleichen Zahlen natürlich auch die Gewinnspielkarten, wobei hier beim Nachdruck etwas weniger berechnet wurden. Diese waren bis dahin weniger verteilt worden und über die Vorlage bei Bedarf schnell nachkopierbar.

### **3.10 Pressemitteilung**

Eine gute Methode möglichst viele Menschen außerhalb der Bibliothek zu erreichen und sie mit Informationen über die Bibliothek zu versorgen, ist neben der Plakatverteilung in umliegenden Geschäften, auch das Erscheinen eines Artikels in der ortsansässigen Presse. Dafür sind eine gute Zusammenarbeit und das Interesse an der Bibliothek von seiten der Redakteure wichtig. In Heidenheim klappt das recht gut. Meist schickt der zuständige Bibliothekar eine selbstgeschriebene Presse-Information als Vorschlag zu den beiden großen Heidenheimer Zeitungen<sup>135</sup> und eventuell zu anderen ausgewählten kleineren Zeitungen<sup>136</sup>; bei größeren Veranstaltungen auch in die Nachbarstadt Aalen. In der Mitteilung ist alles wichtige erwähnt und druckfertig geschrieben und der zuständige Redakteur kann übernehmen oder verändern. Die Fragebogenaktion stieß nach der telefonischen Anfrage auf so großes Interesse von Seite der Presse, daß sogar ein Termin zu einem persönlichen Interview mit der zuständigen Redakteurin der Heidenheimer Zeitung (HZ) vereinbart wurde. Das Gespräch fand mit Herrn Preußger, der stellvertretende Leiter der Stadtbibliothek und Leiter der Zweigstelle Ost, der Redakteurin und mir statt, woraus zusammen mit einer Presse-Information<sup>137</sup> von Herrn Preußger und ein Fragebogenformular dann der endgültige Artikel mit Foto entstand, der einige Tage vor Beginn der Aktion erschien. Die Presse-Information stellte die „außergewöhnliche Aktion“ vor, bei der die Mitarbeit der BibliotheksnutzerInnen gefragt war, wollte aber auch NichtnutzerInnen einladen den Fragebogen auszufüllen.

---

<sup>135</sup> Heidenheimer Zeitung und Heidenheimer neue Presse

Kurz vor Ende des Befragungszeitraums erschien dann erneut ein kleiner Artikel, um all diejenigen, die einen Fragebogen mit nach Hause genommen hatten, an die rechtzeitige Abgabe zu erinnern und um den Endtermin sowie Annahmeschluß nochmals aufzuführen

Ein Artikel<sup>138</sup> über die Befragungsergebnisse erschien danach erst sehr viel später, da vorher eine Pressekonferenz stattfinden sollte, deren Termin schwer zu finden war. Die Ziehung der GewinnerInnen wurde als Anlaß für das, dem Artikel beigefügte Foto genommen. Dieser Artikel stellte nicht nur diese vor, sondern auch die Ergebnisse dieser internen Besprechungen, die auf jeden Fall berücksichtigt werden und somit eine Veränderung hervorrufen sollten. Weiter ging man auch auf den hier aufgegriffenen Leserkritikpunkt, der vom Gemeinderat beschlossene Schließung der Zweigstellen in den Ferien ein. Die Einführung des öffentlichen Internetplatzes wurde nur zum Schluß erwähnt, die als einer der Hauptpunkte der Pressekonferenz galt.

#### 4 Durchführung

Die Durchführung der Befragung fand vom 10. Januar 2000 bis 19. Februar 2000, also sechs Wochen<sup>139</sup> lang, statt. Da der 10. Januar ein Montag und somit geschlossen war, wurde hier alles aufgebaut. Ab Dienstag konnte jeder selbständig den ausgelegten Fragebogen nehmen und entscheiden, ob er ihn ausfüllen wollte oder nicht, da beim Eintritt in die Bibliothek niemand direkt angesprochen wurde. Erst einige Tage später und dann verstärkt zum Ende der Befragung wurden die Fragebögen auch an der Ausleihtheke sehr demonstrativ ausgelegt und gezielt ausgewählte Personen auf die Aktion hingewiesen<sup>140</sup>. Die Auswahl wurde nach Alter getroffen, da die bereits abgegebenen Fragebögen zeigten, daß bis dahin mehr SchülerInnen und junge Erwachsene teilgenommen hatten und noch mehr ältere Menschen erreicht werden sollten, um einen repräsentativeren Querschnitt zu erhalten. Aber durch die Bekanntgabe in der Zeitung waren die meisten der BibliotheksbesucherInnen informiert und einige kamen sofort an die Theke und wollten wissen, wo sie den Fragebogen finden konnten.

In **Freiburg** hat man einen Befragungszeitraum von einer Woche eingeplant und an den 5 Öffnungstagen befragt. Bekannt gemacht wurde diese Befragung auch durch eine Pressemitteilung, die in einer Regionalzeitung kurz davor erschien<sup>141</sup>.

---

<sup>136</sup> Hierunter fallen z. B die Stadtzeitung oder die Wochenzeitung

<sup>137</sup> Originaltext siehe Anhang 3

<sup>138</sup> Die Originalartikel der Heidenheimer Zeitung und Stadtzeitung siehe im Anhang 3

<sup>139</sup> Der längste Befragungszeitraum wurde in der Stadtbibliothek Waiblingen festgesetzt. Hier dauerte die Erhebung 3 Monate. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.2

<sup>140</sup> Die Befragung in der Stadtbibliothek Waiblingen erfolgte von Anfang an durch die direkte Ansprache des Befragten vom Personal. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.2

<sup>141</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.19

Eine Woche lang wurde in der **Ratsbücherei Lüneburg** alle BibliotheksbesucherInnen beim Betreten der Bibliothek angesprochen<sup>142</sup>, die Befragung erläutert und sie gebeten, am Ende des Bibliotheksaufenthalts den Fragebogen auszufüllen. Ein Plakat am Eingang der Bibliothek machte zusätzlich auf die Aktion aufmerksam<sup>143</sup>. Einen Pressebericht im Voraus gab es meines Erachtens nicht. Für den Zweck der Befragung wurden neun Schreibplätze eingerichtet und für die ausgefüllten Fragebögen Urnen bereitgestellt<sup>144</sup>.

Zwei Wochen Zeit wurden in der **Stadtbibliothek Düsseldorf** insgesamt 1000 Befragte<sup>145</sup> (500 in der Zentralbibliothek und 500 in 14 Stadtebibliotheken) gebeten den Fragebogen auszufüllen. In der Zentralbibliothek führten aufgrund der Größe zwei interviewgeschulte Studenten und in den Zweigstellen die BibliotheksmitarbeiterInnen die Befragung durch. Jeder zehnte Bibliotheksbesucher sollte angesprochen werden, wobei pro Stunde nur eine festgelegte Anzahl an Befragungen möglich war. Mit ca. 15 Minuten Ausfüllzeit mußte der Befragte rechnen und konnte Fragen persönlich klären. Nicht nur die Befragten, sondern auch die lokale und überregionale Presse zeigte großes Interesse.

Die dreiwöchige Befragung der **Stadtbibliothek Magdeburg** fand im Mai 1994 statt, wobei diese aufgrund Umbauarbeiten und den dadurch entstehenden Nutzungsbehinderungen im Gegensatz zu ihren Zweigstellen zeitlich verschoben war<sup>146</sup>. Die Fragebögen wurden jeweils zum Ausgang übergeben. Extra aufgebaute Tische und Stühle ermöglichten die Beantwortung in der Bibliothek und sofortige Hilfe der ProjektarbeiterInnen bei Fragen<sup>147</sup>. Die BibliotheksmitarbeiterInnen waren hier nicht beteiligt<sup>148</sup>.

In den **Bibliotheken der Region Ostwestfalen-Lippe** dauerte die Befragung mindestens zwei und maximal drei Wochen, um die jeweils geplante Anzahl an auswertbaren Fragebögen zusammenzubekommen, wobei insgesamt 7700 und in jeder Bibliothek abhängig von Größe und der Berücksichtigung aller oder nur ein Teil der NutzerInnen ca. 200 bis 1300 BesucherInnen befragt wurden<sup>149</sup>. Dafür gab es entweder ein professionelles Befragungsteam oder eingewiesene BibliotheksmitarbeiterInnen und

---

<sup>142</sup> Bei der Befragung ausländischer BesucherInnen stellte sich am Beispiel München heraus, daß einige aufgrund ihrer „unzureichender Sprachkenntnisse“ nicht bereit waren, den Fragebogen auszufüllen. Vgl.: (München), S.235.

<sup>143</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.21

<sup>144</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.21

<sup>145</sup> An der DBV-Befragung 1993 in Heidelberg erklärten sich 1757 BesucherInnen ab 14 Jahren bereit, an der Befragung teilzunehmen. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 17.

<sup>146</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.5.

<sup>147</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.6.

<sup>148</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.6.

<sup>149</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.125.

je nach Bibliothek einen eigenen Befragungsbereich. Eine Ausfallstatistik nahm alle Gründe auf, warum ein Angesprochener nicht teilnehmen wollte<sup>150</sup>.

Die Befragung in den **Stadtbibliotheken Köln**<sup>151</sup> nahm jeweils eine Woche in Anspruch und hatte den Vergleich der Zentralbibliothek mit den Zweigstellen<sup>152</sup> zum Ziel. Zusammengefaßt befragte man in allen Bibliotheksstellen 502 BesucherInnen (insgesamt 600, davon 400 in der Zentralbibliothek und 200 in den Zweigstellen) ab 12 Jahren. In der Zentralbibliothek übernahmen diese Aufgabe zwei studentische Interviewerinnen mit Erfahrung, in den Zweigstellen jeweils eine. Für die Ermittlung des Stichprobenumfangs, zog man die Lichtschrankennmessung der vorangegangenen Woche heran. Daraus ergab sich die Ansprache jedes 28. Besucher in der Zentralbibliothek. Verweigerte jemand wurde nicht der Folgende angesprochen, sondern im Auswahlrhythmus weitergezählt.

In der **Stadtbibliothek Münster**<sup>153</sup> wurde 1 ½ Wochen lang jeder vierte Besucher ab 14 Jahren gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Dabei erklärten sich erfreulicher Weise die meisten gleich zur Teilzunahme bereit und so erreichte man die angestrebten 400 Fragebögen. Die Ausgabe erfolgte vormittags durch eine Mitarbeiterin der Bibliothek und nachmittags durch eine dafür eingestellte Schülerin. Die Belastung des Personals durch die zusätzliche Beratung vor allem älterer BesucherInnen, die beim Ausfüllen Hilfe benötigten, war relativ hoch, da auch hier während den Öffnungszeiten befragt wurde.

Die **Stadtbibliothek Tiergarten** hatte die praktische Durchführung der Befragung<sup>154</sup> 1998 in drei Bibliotheken in externe Hände gelegt, die auch bei Fragen Hilfestellung geben sollten. 621 BesucherInnen ab 15 Jahren<sup>155</sup> sowohl in der Hauptstelle Tiergarten wie auch in den Filialen Bruno-Lösche-Bibliothek und Hansabibliothek durch ein vorbestimmtes Auswahlverfahren erfaßt und befragt, wobei kein Verweigerer auftrat.

Die Durchführung der Befragung in **Bad Mergentheim** im Jahre 1992 erfolgte über den im Rahmen des Marketingprojekts des DBI erarbeiteten Fragebogen. Diese hatte als Ziel, Daten zu erheben, die es ermöglichen sollten, die angebotenen Dienstleistungen so weit wie möglich den Benutzerwünschen anzupassen. Dabei kann man über eine Befragung auch vorhandene Leistungen messen. Befragt wurden hier 126 NutzerInnen ab 12

---

<sup>150</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.125.

<sup>151</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.250/251.

<sup>152</sup> Während in der Zentralbibliothek ein wichtiges Resultat der Befragung, das Aufzeigen der „Ausdifferenzierung der Nutzung aufgrund eines sehr breiten Angebots“ war, konnte für die Zweigstellen die Frage nach dem Stellenwert oder der Funktion dieser für ihre NutzerInnen nicht beantwortet werden. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.257.

<sup>153</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Münster), S.581.

<sup>154</sup> Dieses Projekt wurde vom Förderverein Stadtbibliothek Tiergarten unterstützt. Vgl.: (Tiergarten), S. 154.

<sup>155</sup> Für Kinder und Jugendliche gab es eine spätere Befragung. Vgl.: (Tiergarten), S 154.

Jahren, wobei auch die Frage nach der Vergleichbarkeit der Ergebnisse einer Kleinstadtbibliothek, mit denen der Zentrale oder den Zweigstellen einer Großstadtbibliothek. Deshalb hat man hier, soweit möglich, die Ergebnisse mit denen der Stadtbibliotheken Düsseldorf, Bremen und Bielefeld, die das DBI-Projekt als Standorte ausgewählt hatte, in Verbindung gebracht. Zusätzlich sollte noch die Vergleichbarkeit mit der allgemeinen Lese- und Benutzerforschung überprüft werden. Es zeigte sich, dass die hier aufgezeigten Daten sich auch in den Ergebnissen in Bad Mergentheim widerspiegeln. Weiter erhielt man hier wesentliche Daten für einen sinnvollen Bestandsaufbau. Im Vergleich zu Großstadtbibliotheken und Zweigstellen steht die Kleinstadtbibliothek hinsichtlich der Struktur der Nachfrage dazwischen. Betrachtet man Geschlecht, Bildung und Alter der NutzerInnen einer Kleinstadtbibliothek wie in Bad Mergentheim, so zeigen sich diese Merkmale wie in einer Großstadtweigstelle. Vergleicht man allerdings diese beiden Bibliothekstypen hinsichtlich des Berufs der NutzerInnen, so findet man in der Kleinstadtbibliothek Bad Mergentheim mehr, die in Ausbildung sind. Sie übernimmt in ihrer Umgebung die Aufgaben einer Zentralbibliothek im Hinblick auf die Versorgung mit Literatur, was sich vor allem im Bestandsaufbau zeigen muß, um allen Nutzergruppen und ihren speziellen Wünschen gerecht zu werden. Eine Kleinstadtbibliothek hat oft wie in Bad Mergentheim einen großen Anteil an NutzerInnen, die nur ein kleines oder kein Gehalt bekommen, was die kostenlose Nutzung der Bibliothek so wichtig macht. Aufgrund der wachsenden Zahl der Arbeitslosen muß vor allem in relevanten Bereichen für genügend und aktuelle Literatur gesorgt sein. Eine Befragung der NutzerInnen war vor allem für Bibliotheken ohne EDV-Verbuchung ein wichtiges Instrument, um über alle diese Punkte Informationen erhalten zu können<sup>156</sup>.

#### **4.1 Pretest<sup>157</sup>**

In der Vorarbeit einer Umfrage ist die Durchführung eines Pretests ein wesentlicher Bestandteil. Dadurch wird der Fragebogen unter testähnlichen Bedingungen auf seine Tauglichkeit, Akzeptanz, Bearbeitungsdauer, Verständlichkeit, Praktikabilität und Gültigkeit geprüft. Die Ergebnisse dieses Testes können zu folgenden Maßnahmen führen. Es werden einzelne Fragen überdacht, umformuliert oder ganz gestrichen, ganze Frageblöcke werden durch neue ersetzt oder herausgenommen oder der gesamte Fragebogen wird für untauglich erklärt und neu ausgearbeitet. Dementsprechend ist es bei der Durchführung wichtig, Rahmenbedingungen wie im „Ernstfall“ zu schaffen. Der Pretest sollte daher möglichst mit durchschnittlichen, schlichten Laien durchgeführt werden und mit Mitarbeiter, Freunde oder Mits Studenten.

---

<sup>156</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Bad Mergentheim), S.520 und 522.

<sup>157</sup> Diesem Abschnitt liegt folgende Lit. zu Grunde: 1. Schnell, Rainer. S.320-322; 2. <http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung> unter Punkt 3.6.4; 3. Stachnik, Ingeborg. S.64-65

### **Folgende Punkte werden in einem Pretest abgeklärt:**

- ? Ausfüllzeit, also ob der Fragebogen zu lang ist.
- ? Interesse am Thema, oder ob weitere Motivationshilfen eingebaut werden müssen.
- ? Verständlichkeit der Frageinhalte, also ob die Beantwortung Schwierigkeiten macht.
- ? Eindeutigkeit bei der Begriffsformulierung: versteht man die Frage, wie sie gemeint ist.
- ? Eindeutigkeit der Anweisungen, weiß der Befragte, was zu tun ist.
- ? Bevorzugung bestimmter Antwortvorgaben aufgrund Formulierungen oder Themen.
- ? Sinnvoller Einsatz der offenen Fragen.

Darüber hinaus kann der Einsatz einer Befragung über die Befragung mit Fragen zur Einschätzung des Fragebogens hinsichtlich der oben genannten Punkte oder der Bitte darüber noch einige Bemerkungen zu machen, sehr hilfreich sein. Die Größe des Pretests soll ungefähr 2% der zu erzielenden Stichprobe umfassen, mindestens jedoch 20-30 Befragte. Bei größeren Befragungen sollten 80 bis 100 Personen getestet werden, die alle unterschiedlichen sozialen und demographischen Gruppen möglichst gleichmäßig vertreten. Ist der Pretest abgeschlossen, muß entschieden werden welche Fragen des Fragebogens überarbeitet werden sollen, um danach die neue Fassung erneut im Kreise der Bibliotheksmitarbeiter durchzusprechen und endgültig festzulegen.

Die hier doch recht ausführliche Beschreibung der Funktion des Pretests hat als Hintergrund, daß in Heidenheim kein Pretest durchgeführt wurde. Mehrere Besprechungen mit allen Bibliothekaren übernahmen die Überprüfungsfunktion der Fragen, deren Anzahl, Aufbau und Formulierung, um eine endgültige Fassung festzulegen. Diese Tatsache läßt sich vor allem aus der zeitlichen Begrenzung des Praktikums entschuldigen, was aber nicht die Wichtigkeit dieses Testes absprechen kann. Ein zweiter Grund für die Nichtdurchführung kann in der Größe der Stadt und der Bibliothek gesehen werden. Es wäre aufgefallen, daß innerhalb kürzester Zeit zwei Befragungen durchgeführt worden wären und das, hätte eventuell zu Unverständnis der NutzerInnen geführt. Viele wären nicht bereit gewesen den Fragebogen ein zweites Mal auszufüllen. Da die Vorteile des Pretests aber überwiegen, sollte er nicht weggelassen werden. Diese Lücke ist auch aufgrund der Unerfahrenheit meinerseits und der Unkenntnis der Wichtigkeit dieser Vorarbeit entstanden. Da über die Erfahrungen eines solchen Testes in Heidenheim nicht berichtet werden kann, werden hier in anderen Bibliotheken durchgeführte Pretests aufgeführt.

In der **Stadtbibliothek Freiburg** fand dieser Test ca. 3 Wochen vor der eigentlichen Befragung statt. Befragt wurden dafür 40 Personen, woraus sich nur eine geringfügige

Änderung des Fragebogens ergab<sup>158</sup>. Hierbei erhielt man Auskunft über die benötigte Ausfüllzeit von ca. 15 Minuten, was noch im Rahmen der vertretbaren Zeit lag<sup>159</sup>.

In der **Ratsbücherei Lüneburg**<sup>160</sup> sollte der Pretest nicht nur die Fragebogenverständlichkeit befragen, sondern auch die Annahme der Befragung beobachten. Obwohl die Durchführung am sinnvollsten mit der endgültigen Version des Fragebogens ist, wurde hier die 3. Fassung eingesetzt, bei der auch so noch geringfügige Änderungen geplant waren. Die Rücklaufquote der 100 ausgegebenen Fragebogen betrug 94%, welche die hohe Teilnahmebereitschaft zeigte. Da die Schwierigkeiten beim Bearbeiten der Fragen nicht nur vereinzelt auftrat, wurden die notwendigen Veränderungen des Fragebogens schnell deutlich. Daraufhin wurde die Einleitung „sprachlich gewöhnlicher gestaltet“, einzelne Antwortvorgaben und Satzteile zur besseren Verständlichkeit hinzugefügt, aufgrund falscher Tatsachenbeschreibung oder unterschiedlichem Verständnisses des Einzelnen verändert oder mit zusätzlichen Filterungshinweisen versehen. Eine offen geplante Frage zeigte bei der Auswertung aufgrund kaum unterschiedlicher Antworten die vorzugebenden Antwortmöglichkeit und wurde zu einer geschlossenen Frage mit einer offenen Kategorie umgewandelt. Zwei Fragen wurden zu einer und eine weitere herausgestrichen.

Für den Pretest in den Bibliotheken der Region **Ostwestfalen-Lippe** wurde die Stadtbibliothek Paderborn als Durchführungsort ausgewählt, da Marcus Jäger, der diesen im Rahmen seiner Diplomarbeit durchführte, die „bibliothekarischen Verhältnisse vor Ort“<sup>161</sup> kannte. Ihm schien die „dezentrale organisatorische Struktur der beteiligten Paderborner Bibliotheken mit ihren differenzierten Zielgruppen bei heterogener Besucherstruktur für eine Probebefragung geeignet“, da das Ergebnis für die folgende Vorbereitung der eigentlichen Befragung sehr wichtig ist<sup>162</sup>. Somit wurde der Pretest an einem Tag im Januar 1996 abgehalten, bei dem insgesamt 57 ausgewählte Personen, sowohl in der Zentralbibliothek Rothorn, wie auch in der Computer- und Kinderbibliothek Pötze<sup>163</sup> befragt wurde. Dabei schaffte man nicht nur die, für die eigentlichen Befragung geplanten Bedingungen<sup>164</sup> und ließ zusätzlich die vier „Fragen zur Beurteilung des Fragebogens“<sup>165</sup> ausfüllen, sondern hielt auch unbemerkt vom Befragten die benötigte Ausfüllzeit fest und erstellte eine Statistik über die Verweigerungsgründe

---

<sup>158</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.19

<sup>159</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.20

<sup>160</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.13 und 14

<sup>161</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.38.

<sup>162</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.38.

<sup>163</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.39.

<sup>164</sup> Für die Vorbefragung wurde wie für die eigentliche Befragung ein Befragungsbereich mit Stehpult, ein Tisch mit Sitzgelegenheit und eine Rückgabebbox aufgestellt. Dazu bot sich bei Fragen oder Unklarheiten, die Möglichkeit das Befragungsteam anzusprechen.



und Verweigerermerkmale. Angesprochen wurden die Befragten vom Diplomanten selbst und einer weiteren Person. Der Fragebogen sollte in der Bibliothek ausgefüllt und sofort wieder abgegeben werden<sup>166</sup>. Der Fragebogen zum Fragebogen prüfte dabei, ob Inhalte und Sprache der Fragen, also ihre Formulierungen verstanden wurden<sup>167</sup>. Dabei sollte nicht nur der Schwierigkeitsgrad des gesamten Fragebogens und auch die Eindeutigkeit der Bearbeitungshinweise beurteilt werden, sondern eigene Vorschläge und Wünsche angebracht werden<sup>168</sup>. Nach der Vorbefragung wurden die erhobenen Daten über eine quantitative Analyse<sup>169</sup> ausgewertet. Diese ergab, daß der Fragebogen akzeptiert und gut zu bearbeiten ist<sup>170</sup>. Obwohl kaum Schwierigkeit hinsichtlich der Verständlichkeit angegeben wurden, führten die Angaben zu folgenden Veränderungen<sup>171</sup>. Eine offene Antwortkategorie wurde weggelassen, da die gegebenen Antworten nichts aussagten. Da bei der Beurteilung der Bibliotheksdienstleistungen viele Befragten die letzten Antwortkategorien nicht beachteten, wurde eine andere Reihenfolge gewählt, wobei noch eine eindeutige Formulierung aufgrund der Begriffsunklarheit eingebaut wurde. Bei der Verteilung der Altersklassen wünschte man sich differenziertere Aussagen, weshalb diese in kleinere Gruppen aufgeteilt wurden. Zwei Fragen wurden in ihrer Position getauscht. Dies soll laut Verfasser zu einer „Erleichterung der technischen Durchführung führen“, da die im Pretest oft aufgetauchten Widersprüche zu keiner eindeutigen Angabe führten.

## **4.2 Ausgabeform der Fragebögen in den Zweigstellen**

Die Zweigstellen wiesen in den Punkten der Auslegung der Fragebögen, der mündlichen Hinweise und der doch durchgeführten Vorauswahl oder gezielte Hinführung von Personen Unterschiede zur Hauptstelle auf. Da sich in der Zweigstelle Ost schon bald nach Beginn der Befragung zeigte, daß hier sehr viele Fragebögen von jungen Menschen ausgefüllt wurden und Erwachsene mittleren und älteren Alters etwas unterrepräsentiert waren, legte man nicht mehr öffentlich aus, sondern gab sie nur noch direkt an vor allem ältere Menschen, um die Angaben der SchülerInnen zu relativieren.

In der Zweigstelle West bot die Zusammenarbeit mit der Schule eine weitere Form der Fragebogenausgabe an. Eine Lehrerin wurde gebeten, die Fragebögen in der Schüleranzahl ihrer Klassen mitzunehmen und diese im Unterricht gemeinsam mit ihnen

---

<sup>165</sup> Vgl. auch den Fragebogen der Stadtbibliothek Paderborn im Anhang 2

<sup>166</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.38.

<sup>167</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.41.

<sup>168</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.42.

<sup>169</sup> „Diese geht über die bloße Betrachtung inhaltlicher und technischer Kriterien hinaus und untersuche die zahlenmäßige Verteilung bezüglich der einzelnen Fragekomplexe“. Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.42.

<sup>170</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.43.

<sup>171</sup> Folgende Veränderungen vgl.: Jaeger, Marcus: Planung einer empirischen Untersuchung, S.43/44.

auszufüllen. So verhinderte man nicht nur die Abgabe unbrauchbarer Fragebögen durch die Schwierigkeiten einzelner SchülerInnen beim Ausfüllen, sondern konnte auch dieser Nutzerschicht die Möglichkeit geben, sich richtig zu äußern. Die ausgefüllten Fragebogen wurden allerdings nicht im Klassensatz zurückgegeben, so daß man nicht genau sagen kann, ob alle den Weg zurückgefunden haben.

#### **4.3 Reaktionen der Teilnehmer**

Die Reaktionen der TeilnehmerInnen waren sehr unterschiedlich. Einige konnten nicht schnell genug den Fragebogen ausfüllen und ihre Meinung kund tun. Andere, die sich erst nicht daran beteiligen wollten, erklärten sich bei der direkten Ansprache dann doch bereit, einen Fragebogen auszufüllen und taten es nicht unwillig. Wieder andere, denen man einen Fragebogen mitgeben oder sie zum Ausfüllen in der Bibliothek gewinnen wollte, haben ganz entschieden verneint und ihr Desinteresse bekundet. Darunter fielen auch viele ältere Leute, die sich einerseits diese Befragung nicht zuzutrauen schienen und andererseits aufgrund schlechter Sehvermögen oder mangelnder Hilfestellung nicht an der Befragung teilnehmen wollten. Einige Ehepaare gaben einen Fragebogen ab, den sie zusammen ausgefüllt hatten und der auch zweimal in die Auswertung aufgenommen wurde. Die eigentlichen Reaktionen der Befragten wurden erst in der endgültigen Auswertung der Schlußkommentare ersichtlich, weil hier viele doch die Gelegenheit wahrgenommen hatten, das zu sagen, was sie schon immer mal sagen wollten. Darunter fiel einerseits Kritik, aber andererseits so viel Lob und Anerkennung, was die positive Einstellung gegenüber der Bibliothek zeigt. Für einige stellte schon die Tatsache, daß sie durch die Befragung um ihre Meinung gebeten wurden, ein positives Kriterium dar, was sie als Reaktion ihrerseits mündlich und vor allem schriftlich bekundeten.

#### **4.4 Rücklauf**

Von 800 gedruckten und zwischen 700 und 800 ausgegebenen Fragebögen kamen 488 auswertbare und 6 unbrauchbare Fragebögen zurück. Unter den auswertbaren waren aber einige nicht vollständig ausgefüllt, die trotzdem berücksichtigt wurden. Die meisten wurden sofort in der Bibliothek ausgefüllt und abgegeben. Viele Angesprochenen nahmen den Fragebogen mit nach Hause, um ihn dort auszufüllen und von denen doch wieder ein großer Teil den Weg in die Bibliothek fand.

In *Freiburg* wurden täglich durchschnittlich 130 aufgefüllte Fragebögen eingesammelt, was am Ende der Befragung 569 ergab. Ausgewertet wurden aber nur 520, da der Rest aufgrund einer technischen Panne beim Kopieren zu unvollständig ausgefüllt war<sup>172</sup>.

Die *Ratsbücherei Lüneburg* sprach während der Befragung 830 Personen<sup>173</sup> an, gab insgesamt 700 Fragebögen aus und erhielt 645 zurück, wovon 639 auswertbar waren<sup>174</sup>.

583 Fragebögen sammelte man in der *Stadtbibliothek Magdeburg* ein, von denen 577 Fragebögen für die Auswertung verwendet werden konnte<sup>175</sup>.

Erfreulich wurde auch der Rücklauf der Fragebogen in der *Stadtbibliothek München* bezeichnet. Hier kamen von 1114 ausgegebenen Fragebögen 1052 zurück, was eine Rücklaufquote von rund 95% bedeutet<sup>176</sup>.

Der Rücklauf für die Befragung in der *Stadtbibliothek Chemnitz*<sup>177</sup> erfolgte in einer anderen Form. Insgesamt konnten die Angaben von 999 Befragten verwertet werden, die zu 47% aus der Nutzerbefragung und 53% aus der Telefonbefragung bestanden, wobei 51% BibliotheksnutzerInnen und 48% NichtnutzerInnen sind. Für die Telefonbefragung ergab sich eine Beteiligung von 51%, man erhielt also von jedem zweiten eine Auskunft.

## 5 Auswertung

Für die Art der Auswertung gibt es verschiedene Methoden. Man kann alle Antworten von Hand in eine Liste eintragen oder über ein fertiges oder selbsterarbeitetes Computerprogramm die Ergebnisse berechnen lassen. Zum Zeitpunkt der Befragung war in der Stadtbibliothek noch Windows 3.11 installiert und auch kein geeignetes Programm wie Access und Excel vorhanden, so daß Auswertung fast auf dem altertümlichen Weg der „Strichliste“ erfolgen mußte. Aber dank der Unterstützung meines Vaters erhielt ich doch die Möglichkeit über eine Accessdatenbank und der Graphikerstellung in Excel, die Fragebögen auszuwerten.

Zur Auswertung der Fragebögen wurde in der *Stadtbibliothek Freiburg* das Statistikprogramm SPSS<sup>178</sup> für Windows gewählt. Eingegeben hat man die auswertbaren Fragebogen nach der Erstellung eines Kodierplans und der Definition der Variablen. Danach erfolgte eine Grundauszählung mit dem Errechnen der Häufigkeitsverteilungen

---

<sup>172</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.26

<sup>173</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.21

<sup>174</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.22

<sup>175</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.5.

<sup>176</sup> Vgl.: (München), S.235.

<sup>177</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.123.

<sup>178</sup> Auch in Düsseldorf wurde ein SPSS/PC-Programm verwendet. Vgl.: Salm, Carola. S.2.

für alle Variablen, welche man bei Mehrfachantworten zu Sets zusammenfaßte. Für die Verbindung ausgewählter Variablen erstellte man entsprechende Kreuztabellen<sup>179</sup>. Daraus ergaben sich die Ergebnisse, die bibliotheksrelevante Fragen mit demographischen Aspekten wie z. B. Geschlecht, Alter oder Tätigkeit verknüpften. Es stellt sich aber z. B. unter dem Punkt Geschlecht die Frage, inwieweit die darauf bezogenen Ergebnisse eine Aussage machen oder ob sie nicht nur unterschwellig eingebaute Rollenklischees verdeutlichen sollen, die aber heutzutage nicht mehr mit hundertprozentiger Sicherheit zu finden sind. Ein durchaus interessanter Aspekt dieser Ergebnisse kann sich aber auch genau in dem Punkt der Rollenklischees zeigen. Dadurch ist z. B. der Wandel in den Bereichen Technik und Familie erkennbar und kann bewiesen werden. Aussagekräftige Zusammenhänge zeigen sich über Alter und Tätigkeit, wie z.B. die hauptsächliche Altersgruppe in der Bibliothek und deren Nutzung der Angebote.

In der *Ratsbücherei Lüneburg* erfolgte die Auswertung über Auswertungsbögen, nachdem man die Fragebögen durchnummeriert, nach der Auswertbarkeit hin überprüft und die Fragen codiert hatte. Die Ergebnisse ermittelte man also per Hand und nicht mit Hilfe eines Computerprogramms und stellte sie auch nicht graphisch dar.<sup>180</sup>

Die Fragebögen der *Stadtbibliothek Magdeburg* schickte man nach Berlin, wo sie an zentraler Stelle mit dem PC-Statistikprogramm SPSS ausgewertet wurden<sup>181</sup>. Aufgrund Personalknappheit<sup>182</sup> dauerte es ein gutes Jahr, bis überhaupt die Rohdaten und Statistiken feststanden, die noch nicht graphisch bearbeitet oder mit Text kommentiert waren<sup>183</sup>. Daher bildete sich für die weitere Bearbeitung eine Arbeitsgruppe interessierte BibliotheksmitarbeiterInnen, was zu einer genaueren und ausführlicheren Interpretation der Daten aufgrund des Hintergrundwissens führte<sup>184</sup>.

Die Befragungen der Bibliotheksregion *Ostwestfalen-Lippe* wurde nicht von jeder Bibliothek selbst, sondern durch Professor Askan Blum an der HBI ausgewertet<sup>185</sup>. Die aufbereiteten Daten legte man allen teilgenommenen Bibliotheken in Form der ganzen und der jeweiligen Einzelauswertung vor<sup>186</sup>.

---

<sup>179</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.26

<sup>180</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.22

<sup>181</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.5.

<sup>182</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.5.

<sup>183</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.6.

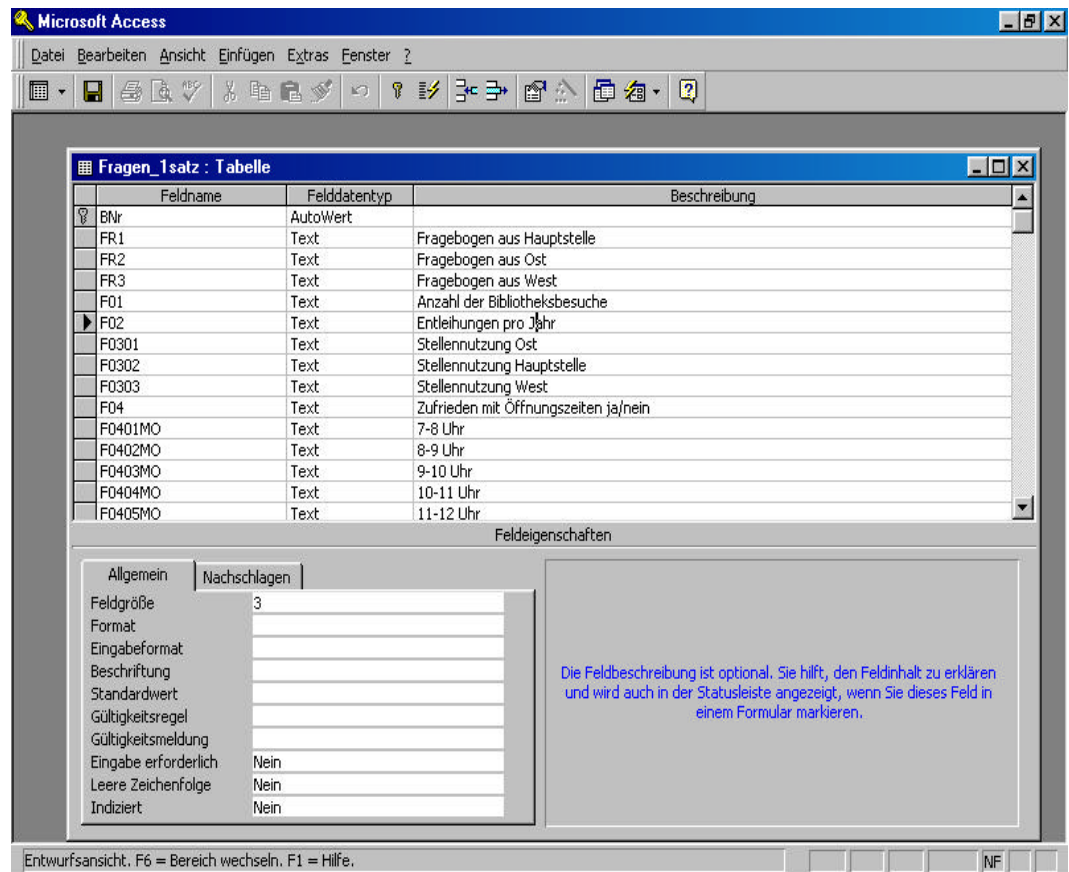
<sup>184</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.6/7.

<sup>185</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.126.

<sup>186</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.126.

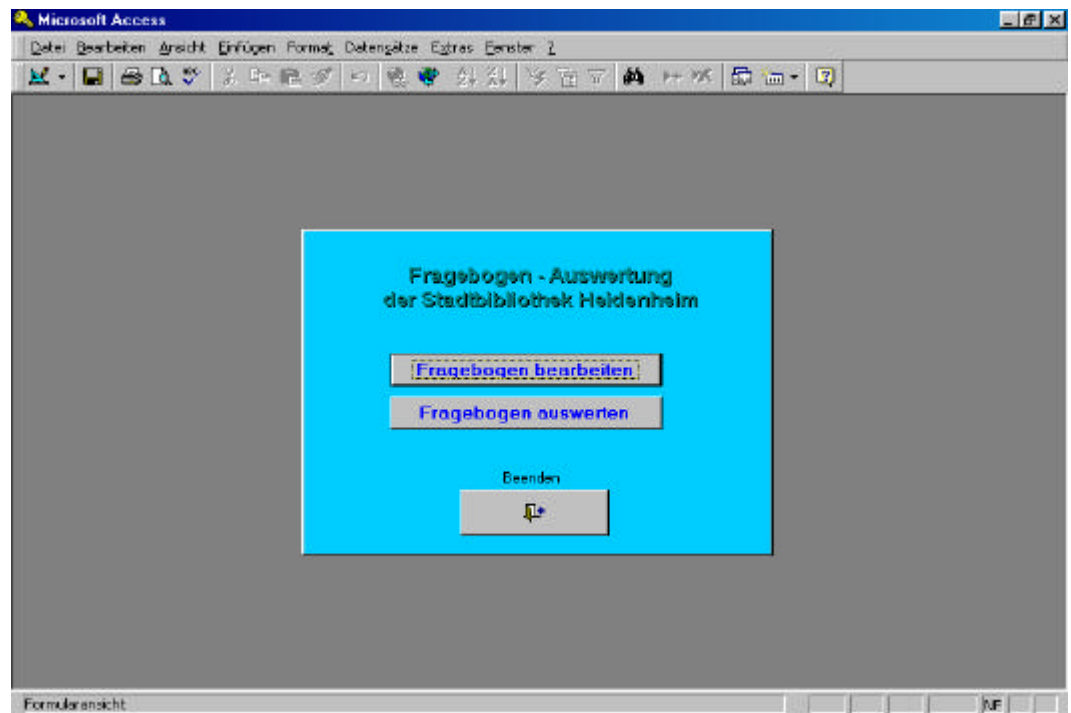
## 5.1 Auswertungsvorbereitungen

Noch während des Befragungszeitraums begann die Auswertung mit der Ausarbeitung der Auswertungsdatenbank mit Fragebogeneingabeformular und Auswertungsformular. Dafür wurde in Access eine Tabelle entworfen, in der die Fragen mit den möglichen Antworten verknüpft und später mit dem Fragebogeneingabeformular in Verbindung gebracht wurden. Hier soll nun der Entwurf der **Tabelle** graphisch dargestellt werden:



Je nachdem, ob für die Beantwortung der Fragen eine oder mehrere Möglichkeiten angeboten wurden, mußten auch im Entwurf dieser Tabelle ein oder mehrere Felder angelegt werden. Dabei wurde die jeweilige Eingabe festgelegt. Öffnete man die Tabelle, so konnte in den einzelnen Feldern abgelesen werden, ob eine Eintragung erfolgte oder nicht. Für eine Eintragung stand eine Eins, erfolgte keine, blieb das Feld leer.

Über das Eingangsmenü kann sowohl das Fragebogeneingabeformular („bearbeiten“) aufgerufen wie auch die Auswertung („auswerten“) gestartet werden:



Für die **Fragebogeneingabe** wurde das folgende Formular erstellt, das durch Anklicken voreingestellter Buttons die Erfassung der Antworten ermöglichte:

**Fragebogen - Eingabe** Stadtbibliothek Heidenheim

Seite 1 / 18

1. Wie oft kommen Sie in unsere Bibliothek?

2. Wie oft im Jahr entleihen sie Medien?

3. Welche Stellen der Bibliothek benutzen Sie?

5. Für welche Zwecke nutzen Sie unsere Bibliothek?

4. Öffnungszeiten

6. Angebote nutzen Sie wie oft?

7. Zufriedenheit

8. Beurteilung Faktoren u. Leistung

9. 15. 16. 17. 18. Fragen zur Person

Datensatz: 14 von 488

Dieses Eingabeformular hat den Aufbau einer Registerkartei, in der jeweils eine oder mehrere Fragen auf einer Karteikarte zusammengefaßt sind. Dazu wurden die Fragen wie im Fragebogen übernommen und in der Entwurfsansicht in eine möglichst kompakte Form gebracht. Ebenso die Antworten, wobei diesen jeweils ein Anklickbutton vorangestellt sind. Die Buttons haben einen Bezug zur vorher entworfenen Tabelle, damit man je nach Antwortmöglichkeiten, eine oder mehrere eingegeben werden kann. In der oberen Zeile ist ein Feld für die Fragebogennummer eingerichtet, so daß man sofort erkennen kann, welcher Fragebogen bearbeitet wird. Jeder Fragebogen wurde also mit einer fortlaufenden Nummer versehen, die im Formular dann die Bogennummer ergab.

Nach der Eingabe erfolgte die **Auswertung**<sup>187</sup> in folgender Form:

**Microsoft Access**

Fragebogen - Auswertung Stadtbibliothek Heidenheim

Bogennummer: 488

Start / 1-3+5 | 4. Öffnungszeiten | 6. Angebote nutzen Sie wie oft? | 7. Zufriedenheit | 8. Beurteilung Faktoren u. Leistung | 9-15 | 16-19 Fragen zur Person

**Fragebogenausgabestelle**

8005 Hauptstelle	86 Ost	96 West
------------------	--------	---------

**1. Wie oft kommen Sie in unsere Bibliothek ?**

2 zum ersten Mal	86 einmal die Woche	98 mehrmals die Woche
99 einmal im Monat	171 mehrmals im Monat	31 seltener

**2. Wie oft im Jahr entleihen sie Medien ?**

23 0-2 mal	42 3-4 mal	95 12-15 mal
26 3-5 mal	59 6-12 mal	294 öfter als 15 mal

**3. Welche Stellen der Bibliothek benutzen Sie ?**

122 Ost	377 Hauptstelle	122 West
---------	-----------------	----------

**5. Für welche Zwecke nutzen Sie unsere Bibliothek**

135 für berufl. Aufgaben, Fortbildung, Weiterbildung	109 für Alltagsfragen (z. B. Ratgeber)
203 für Schule, Studium, Ausbildung	418 für Freizeitinteressen, Hobbies
79 Sonstiges:	

Datenblatt: 14 | 1 | 1 von 1

Formularansicht

Es wurden von 494 abgegebenen Fragebogen 488 ausgewertet, wobei darunter auch einzelne eine doppelte Auswertung erhielten, z. B. von Ehepaaren gemeinsam ausgefüllte. Sechs Fragebogen erklärte man für ungültig oder unbrauchbar, da sie einerseits widersprüchliche oder nicht ernstzunehmende Angaben und andererseits für Ernsthaftigkeit / Repräsentativität der Befragung nicht akzeptable Witze enthielten. Ausgewertet wurden auch Fragebögen, bei denen einige Fragen oder bis zu einer Seite nicht beantwortet wurden, wenn ersichtlich war, daß diese unabsichtlich übersehen worden waren. Grund dafür ist der enorme Verlust der Fragebögen, der entstanden wäre, wenn alle mit kleinen Mängeln nicht berücksichtigt worden wären.

<sup>187</sup> Die gesamte Auswertung wurde in einem sogenannten Bericht festgehalten und ausgedruckt, der in Originalform im Anhang 4 zu finden ist.

## 5.2 Untersuchungsergebnisse<sup>188</sup>

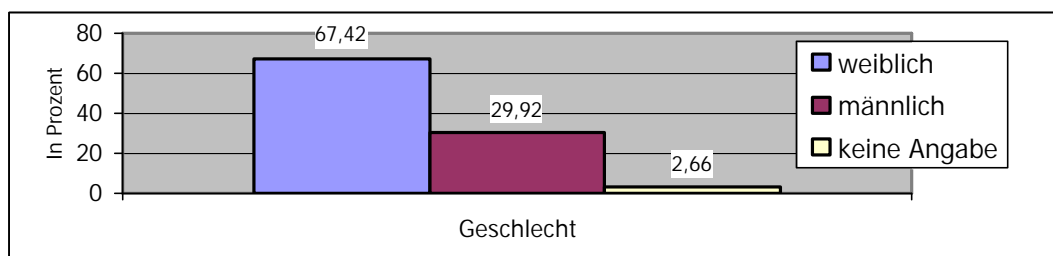
Während der Auswertung zeigte sich, daß viele Befragte ganze Fragen oder Frageteile nicht beantwortet haben. Um trotzdem eine repräsentative Auswertung und passende Zahlen zu erhalten, wurde in den Großteil der Schaubilder die Kategorie „keine Angabe“ eingebaut. Sie stehen immer in Bezug zu der Fragebogenanzahl 488.

Die Ergebnisse folgende Bibliotheken werden zusätzlich aber ohne Schaubilder berücksichtigt: Die Stadtbibliothek Freiburg (1997), die Ratsbücherei Lüneburg (1992), die Stadtbüchereien Düsseldorf (1991), die Stadtbibliothek Magdeburg (1994)<sup>189</sup>, die Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe (hier werden Durchschnittswerte der 15 Bibliotheken angegeben (1996)<sup>190</sup>, die Stadtbibliotheken Köln (1991, 1996)<sup>191</sup>, die Stadtbücherei Waiblingen (1999), die Stadtbücherei Münster (1993)<sup>192</sup>, die Stadtbücherei Heidelberg (1993), die Stadtbibliothek München (1996), die Stadtbibliothek Chemnitz (1999)<sup>193</sup>, die Stadtbibliothek Tiergarten (1998) und die Stadtbibliothek Biberach (1999).

### 5.2.1 Die Benutzer der Stadtbibliothek Heidenheim

Folgenden Ergebnissen zeigen auch, wie „teilnahmefreudig“ die verschiedenen Gruppen sind und somit muß das Ergebnis der Wirklichkeit nicht immer entsprechen.

#### Frage 16: **Das Geschlecht**



<sup>188</sup> Die zusammengefaßten Ergebnisse vom Leiter der Bibliothek sind im Anhang 4 zu finden.

<sup>189</sup> Wegen Umbau- und Renovierungsarbeiten fand die Befragung in der Zentralbibliothek nicht wie in den anderen teilnehmenden Bibliotheken im November 1993 sondern erst im Mai 1994 statt. Vgl.: Kriewald, Heike: (Magdeburg) S.4.

<sup>190</sup> Dabei können Abweichungen nicht berücksichtigt werden, die aufgrund der unterschiedlichen Bedingungen jeder Bibliothek auftreten können. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.126.

<sup>191</sup> Die Angaben entstammen zwei Befragungen von 1991 und 1996. Von 1991 werden nur einzelne Aspekte herausgegriffen, da kaum Unterschiede zu anderen Bibliotheken zu finden sind.

<sup>192</sup> Die Befragung wurde aufgrund des Neubaus, den veränderten Angeboten und den daraus folgenden Änderungen der Nutzerstruktur und der Zufriedenheit mit dem Angebot durchgeführt und beim Deutschen Bibliotheksinstitut um Mithilfe gebeten. Dort plante man zu diesem Zeitpunkt die Arbeitshilfe von Ingeborg Stachnik. So war nicht nur eine größere Unterstützung möglich, sondern man konnte die Befragungsergebnisse als Praxiserfahrung und Hilfestellung für andere Bibliotheken einfügen. Vgl.: (Münster), S.581.

<sup>193</sup> Die ebenfalls herangezogenen Ergebnisse der Telefonbefragung gelten als repräsentativ, da die ermittelten NutzerInnen bei 14% liegt, was auch die Bibliotheksstatistik nachweist. Vgl.: (Chemnitz 1999), S.124.



Entsprechend der Bevölkerungsstruktur<sup>194</sup> überwiegen die weiblichen Nutzer, wobei die Differenz größer ist als in der Bevölkerung. 1999 verteilte sich die Bevölkerung auf 48,2% Männer und 51,8% Frauen. Vor 10 Jahren gab es mit 47,7% zu 52,3% noch weniger Männer als Frauen, was die mögliche Angleichung in der Entwicklung andeuten könnte<sup>195</sup>.

In *Freiburg* findet man mit 51,7% zu 48,3% mehr männliche Nutzer<sup>196</sup> als weibliche. Das entspricht nicht den Angaben der städtischen Statistik<sup>197</sup>, welche 46,5% Männer und 53,5% Frauen angibt. Die Nutzerstatistik weist mit 40,9% Männer zu 59,1% Frauen eine noch größere Differenz auf. Die Unterschiede ergeben sich aus dem höheren Anteil der Frauen, die an der Befragung nicht teilnehmen wollten<sup>198</sup>.

Die *Ratsbücherei Lüneburg*<sup>199</sup> ermittelte 46,7% Männern und 53,3% Frauen. Auf die Gesamtbevölkerung bezogen, entspricht das Befragungsergebnis fast deren Angaben. Genau doppelt so viele Frauen wie Männer besuchen die Stadtbibliothek Waiblingen<sup>200</sup> mit 62,5% zu 31,5%. In Biberach stehen 58,4% Frauen, 39,8% Männern gegenüber<sup>201</sup>.

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>202</sup> wurde die Daten nicht nur für das gesamte Bibliotheksnetz ermittelt, sondern auch nach Alter und Zweigstellen aufgeteilt. Dabei zeigten sich die wesentlichen Unterschiede nicht innerhalb der Zentralbibliothek (52,7% Männer, 47,3% Frauen), sondern zwischen ihr und den Zweigstellen. In den Zweigstellen findet man mit 60% Frauen eine deutliche Überrepräsentation. Vor allem Hausfrauen nutzen die Zweigstelle vor Ort, wobei das Stadtteilkulturkonzept der Zweigstellen aufgeht. Gerade auf dem Hintergrund der Altersverteilung findet man in den Zweigstellen ab dem 15.-19. Lebensjahr wesentlich mehr Frauen.

Die Angaben in der *Stadtbibliothek Magdeburg* weichen mit 52,9% Frauen und 47,1% Männern jeweils nur um 1% von den Angaben der Jahresstatistik ab (hier 53,9% Frauen und 46% Männer). Das zeigt nicht nur die Repräsentativität der Befragung, sondern auch die relative Ausgewogenheit beider Gruppen. Nicht von Bedeutung ist hier der allgemein

---

<sup>194</sup> Diese Angaben stammen aus den vom Rathaus der Stadt Heidenheim zusammengestellten wichtigsten Heidenheimer Standortdaten der Wirtschaft auf S.5.

<sup>195</sup> Wie Ausleihstatistik und die Ergebniszusammenfassung zeigt, kommen 30% der NutzerInnen in Heidenheim von auswärts in die Bibliothek. In der Stadtbibliothek Tiergarten sind es nur 18%. Vgl.: (Tiergarten). S.154.

<sup>196</sup> Mit 45,3% zu 54,7% sind auch in der Stadtbibliothek München weniger Frauen wie Männer zu finden. Vgl.: (München), S.235.

<sup>197</sup> Auch in Köln (1991) stellen 60% Männer einen hohen Anteil dar. Der Vergleich mit den Mitgliedern (hier sind 48% männlich) zeigt, daß hier die Ergebnisse nicht repräsentativ sind. Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991) S.147.

<sup>198</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.127

<sup>199</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.25

<sup>200</sup> Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.14.

<sup>201</sup> Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>202</sup> Folgender Abschnitt vgl.: Salm, Carola, S.3.

höhere Frauenanteil aufgrund der höheren Lebenserwartung und größeren Anzahl der Überlebenden im zweiten Weltkrieg, da in den Jahrgängen nach dem Krieg, die Männer bis zum Alter von 39 Jahren überwiegen<sup>203</sup>.

In der *Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe*<sup>204</sup> (61% weibliche und 39% männliche Nutzer) bevorzugen die Männer größere Bibliotheken mit mehr Angebot, Frauen dagegen sind mehr in kleineren Bibliotheken anzutreffen. Ein ausgeglichenes Verhältnis findet man nur in der größten beteiligten Bibliothek Paderborn mit 50% zu 50%.

In den *Stadtbibliotheken Köln*<sup>205</sup> zeigt nicht die generelle Verteilung (45,5% zu 54,5%), sondern die Angaben nach Zweigstellen große Differenzen, da der Anteil der Frauen sogar bis zu 72% erreicht. Hier sind Frauen als Mütter am häufigsten zu finden, was die zusätzliche Betrachtung der Altersgruppen zu bestätigen scheint. Nur die 30-44jährigen weist diese Verhältnisse auf. 80% Frauen stehen 20% Männern gegenüber, während in der Zentralbibliothek 65% Männer auf 35% Frauen treffen. Die Mitnutzung des Bibliotheksausweis und die Anzahl der Personen, für die Medien mitgenommen werden, läßt vermuten, daß vor allem Mütter mit wenig Zeit, die Zweigstellen in der Nähe der Wohnstätte und diese vorrangig für die Ausleihe von Kindermedien nutzen.

Für die Angaben in der *Stadtbibliothek Münster*<sup>206</sup>, wurden das Alter und die Tätigkeit herangezogen. Während die 14- bis 16jährigen Mädchen (60%), die Jungen in dieser Gruppe stark übertreffen, ist das bei den 17-24jährigen genau umgekehrt. Die 67% der Männer sind auf den großen Anteil der Bundeswehrangehörigen(10%) zurückzuführen.

---

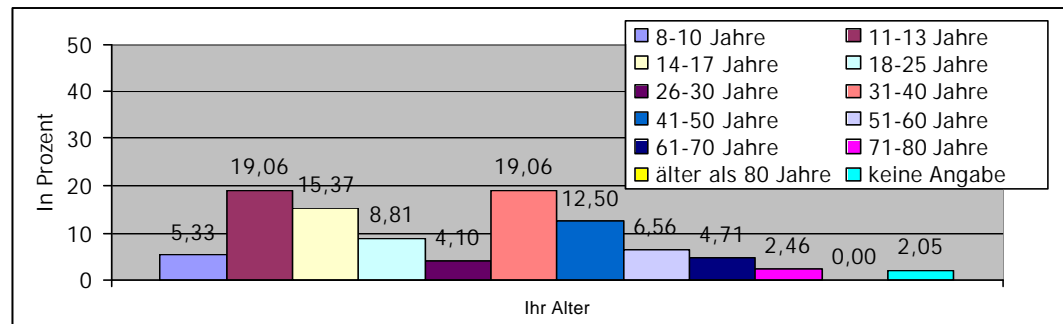
<sup>203</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.9.

<sup>204</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S126.

<sup>205</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S251/252.

<sup>206</sup> Vgl.: (Münster), S.582.

## Frage 17: Das Alter



Mit 19,06% haben die 11-13jährigen das gleiche Ergebnis wie die 31-40jährigen<sup>207</sup>. Die abfallenden Zahlen der 18-25- oder auch 26-30jährigen lassen vermuten, daß diese entweder in anderen Städten studieren oder kein Interesse für die Bibliothek haben. Diese wird für die Freizeit oder für die Ausleihe von Kinder- und pädagogischer Literatur ab 31 Jahren wieder interessant. Ältere Menschen sind vermutlich aufgrund der zurückgehenden Mobilität nicht so stark vertreten, was aber auch an der geringen Teilnahmebereitschaft liegt. Vermutlich aufgrund des Desinteresses an einer Bibliotheksbefragung, sind nur wenige 8-10jährigen (5,3%) zu finden.

Diese Angaben stimmen nicht mit der Altersstruktur der Bevölkerung<sup>208</sup> der Stadt Heidenheim überein. Unter 10 Jahre sind 10,3% der Bevölkerung. In der Bevölkerung sind nur 5,7% 10-15 Jahre alt, was den 19,1% der 11-13jährigen nicht entspricht. Teilt man die Angaben aus der Gruppe der 14-17jährigen in zwei gleiche Teile und zählt die Prozentanteile dazu, die diejenigen bis 30 Jahre einnehmen, so erhält man 20,6%, was der Angabe in den Strukturdaten der Stadt Heidenheim der Gruppe der 15-30jährigen mit 17,7% doch etwas entgegen kommt. Berechnet man so die Daten 30-45jährigen, stehen 25,5% aus der Befragung, 22,1% aus den Strukturdaten gegenüber. Die 45-65jährigen sind mit 15,2% der Befragten zu 25,3% aus der Bevölkerung unterrepräsentiert<sup>209</sup>. Mit mehr als 65 Jahre vertreten nur 4,8% die 18,9% aus den Strukturdaten.

<sup>207</sup> In der Stadtbibliothek Waiblingen haben die Altersgruppen 10-19 Jahre (22,2%) und 30-39 Jahre (23,1%) fast die selbe Anzahl und bilden die anzahlstärksten Gruppen. Leider lassen sich aufgrund der unterschiedlichen Einteilung die einzelnen Altersgruppen nicht vergleichen. Es läßt sich nur wie in Heidenheim eine Wellenbewegung und nicht ein stetiges Abfallen wie z. B. in anderen Vergleichsbibliotheken, feststellen. Auch hier ist ein doch relativ junges Publikum zu finden. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.14.

<sup>208</sup> Die für den Vergleich herangezogenen Strukturdaten stammen aus den vom Rathaus der Stadt Heidenheim zusammengestellten wichtigsten Heidenheimer Standortdaten der Wirtschaft auf S.5.

<sup>209</sup> Auch in der Stadtbibliothek Heidelberg stellte sich bei der Befragung 1993 heraus, daß die Gruppe der über 60jährigen mit ca. 3% im Vergleich zur Anzahl in der Gesamtbevölkerung unterrepräsentiert ist. Diese Gruppe sollte in Zukunft mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.17.

In der *Stadtbibliothek Freiburg*<sup>210</sup> geben über die Hälfte an zwischen 25 und 44 Jahren zu sein. Insgesamt ca. 18% vertreten die 14-24jährigen, ca. 10% sind 45-59 Jahre und ca. 17% über 60 Jahre alt. Generell läßt sich sagen, daß mehr junge Erwachsene und folgende Generationen als Jugendliche die Bibliothek besuchen. Die Altersstruktur der Befragten weicht ziemlich von der, der gesamten Bevölkerung ab. Faßt man für Heidenheim Gruppen von 26-45 Jahren (jetzt 29,5%) und von 46-60 Jahren (jetzt 12,9%) zusammen, zeigt sich, daß die erste Gruppe in Freiburg fast doppelt so stark und die 2. Gruppe ähnlich wie in Heidenheim vertreten sind.

In *Ratsbücherei Lüneburg*<sup>211</sup> lag die Altersbegrenzung bei 13 Jahre. 5,9% sind 14-17 Jahre. In die Gruppe der 18-30jährigen fällt mit 53,7% über die Hälfte der Befragten. Diese Anzahl ergibt in Heidenheim zusammengefaßt die 11-17jährigen und die 31-40jährigen. Die 41-50jährigen sind mit nur 8,3% vertreten. Der Vergleich mit der Altersstruktur der Bevölkerung<sup>212</sup>, zeigt, daß die 14-30jährigen in der Bibliothek stärker als in der Bevölkerung und ältere, vorallem die 50-59jährigen geringer vertreten sind.

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf* wurde aufgrund der Berücksichtigung aller Altersgruppen<sup>213</sup>, die Altersstruktur aus internen Daten ermittelt. Die Kinder und Jugendlichen sind, wie in vielen Bibliotheken vor allem in den Zweigstellen zu finden. In der Zentralbibliothek liegen die 20-40jährigen vorne<sup>214</sup>. Allgemein zeigt die Alterskurve sowohl in der Zentralbibliothek wie auch in den Zweigstellen eine überdurchschnittlich junge Nutzerschaft. Auch hier wird deutlich, daß ältere Personen „nur einen geringen Zugang zur Bibliothek finden“<sup>215</sup>. Vier Jahre später ist die Nutzerschaft in allen Bibliotheksstellen<sup>216</sup> insgesamt älter geworden<sup>217</sup>. Der Anteil der 12-21jährigen und der 22-30jährigen (von 43,8% auf 32,7%) ging zurück. Die Gruppe der 31-40jährigen erweiterte sich von 20,8% auf 23% in den Zweigstellen und von 17,9% auf 27,3% in der Zentralbibliothek.

---

<sup>210</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.128 und 129

<sup>211</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Fiedler, Jörg: (Lüneburg), S.23

<sup>212</sup> Vgl.: Fiedler, Jörg.: (Lüneburg), S.25

<sup>213</sup> Diese Befragung wurde erst ab 12 Jahren durchgeführt. Vgl.: Salm, Carola. S.1.

<sup>214</sup> Auch in Köln (Befragung 1996) verteilt sich die relativ junge Nutzerschaft nach diesem Prinzipien auf die verschiedenen Bibliotheksstellen. Jugendliche bis 17 Jahre und Senioren sind verstärkt in den Zweigstellen und die jungen Erwachsenen (18-29jährigen) mit 47% am häufigsten in der Zentralbibliothek. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S251

<sup>215</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.2.

<sup>216</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

<sup>217</sup> Der „Bruch mit der Bibliothek“, der 1991 in der Zentralbibliothek bis 30 Jahren abgeschlossen wurde, siedelte sich später an, was den Nutzen der Bemühungen, die NutzerInnen auch nach dem Berufseinstieg zu halten, beweist. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

Für die Altersstruktur<sup>218</sup> legte man in *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>219</sup> die Begrenzung auf 14 Jahren fest. Dabei sind die 14-18jährigen mit 28,4%<sup>220</sup> fast doppelt so stark vertreten wie in Heidenheim. Die 19-25jährigen weisen 29,2% auf. Die Ergebnisse konnten hier aufgrund der genauen Altersangabe exakt ausgewertet werden. Am häufigsten nutzen die 16-17jährigen die Bibliothek. Mit 20 Jahren bis 23 Jahren kommen viele Studenten. Die 26-30jährigen sind mit 11,1% und die 31-40jährigen mit 6% anzutreffen. Die 41-50jährigen vertreten sich mit 4,1%. Ab 56 Jahre kommen wieder mehr Befragte in die Stadtbibliothek, aber die älteren NutzerInnen immer weniger. Generell läßt sich also sagen, daß die meisten Befragten zwischen 14 und 30 Jahre<sup>221</sup> alt sind. In kleineren Bibliotheken und auch Zweigstellen findet man mehr mittleren Alters und Ältere<sup>222</sup>.

In der *Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe* sind 40% der Befragten unter 25 Jahre, 71% unter 40 Jahre und jeweils 7% 50 bis 62 und über 62 Jahre<sup>223</sup>.

Die allgemeine Bevölkerungsstruktur der *Stadt Chemnitz* zeigt einen hohen Anteil an alten Menschen<sup>224</sup> mit mehr Frauen als Männer<sup>225</sup>. Die BibliotheksnutzerInnen sind grundsätzlich jünger als die NichtnutzerInnen. Stärkste Gruppe in der Bibliothek sind die 15-24jährigen mit 37,1% (NichtnutzerInnen mit 11,8%), außerhalb mit 44,5% die NichtnutzerInnen ab 55 Jahre (BibliotheksnutzerInnen 23,4%).

In der *Stadtbibliothek Biberach*<sup>226</sup> stellt die Gruppe der 30- bis 39jährigen mit 25,9% die stärkste Nutzergruppe dar. Zusammen mit der Gruppe der 40- bis 49jährigen (knapp 20%) zeigt sich der Zusammenhang mit den 45% Berufstätigen, die dieser Altersgruppe entsprechen.

---

<sup>218</sup> Die vergangenen und zukünftigen Veränderungen der Altersstruktur in den neuen Bundesländern zeigen aufgrund der Geburtenrückgänge und der Auswanderung in die alten Bundesländer einen steigenden Bevölkerungsrückgang an. Da vor allem Jugendliche und junge Menschen aufgrund besserer Chancen in den alten Bundesländern auswandern und zusätzlich die Anzahl der SchülerInnen fällt, muß die Stadtbibliothek Magdeburg jetzt schon nachdenken, wie sie die jüngeren Menschen halten und die Menschen mittleren Alters und Ältere mehr in die Bibliothek bringen kann.

<sup>219</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.10.

<sup>220</sup> Um diese Zahl zu erreichen, mußten in der Stadtbibliothek Heidelberg die 14, 24jährigen zusammengefaßt werden, die aber dort die „prägende Zielgruppe der Bibliothek“ ist. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 17.

<sup>221</sup> Diese spricht vor allem vom vielfältigeren Angebot der Zentralbibliothek einer Großstadt an.

<sup>222</sup> Der Kontakt zum Personal und anderen ist persönlicher, dabei ist auch die Entfernung zwischen Bibliothek und Wohnung wichtig.

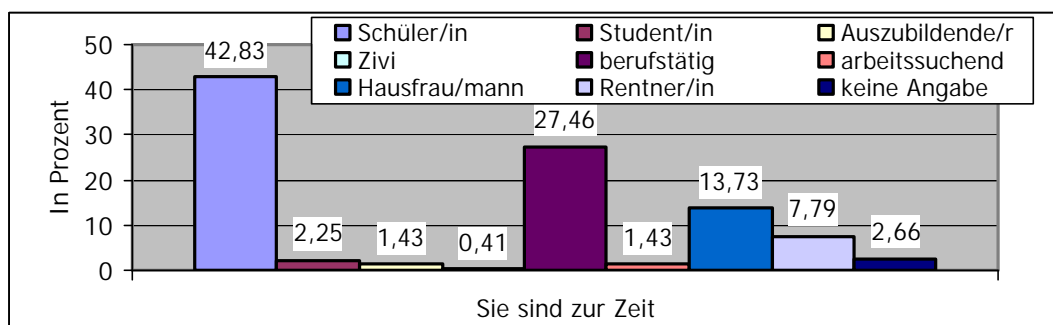
<sup>223</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.126.

<sup>224</sup> Vgl.: (Chemnitz 1999), S.123.

<sup>225</sup> Folgende Angaben vgl.: (Chemnitz 1999), S.124.

<sup>226</sup> Vgl.: (Biberach 1999).

## Frage 18: Die Beschäftigung



Die SchülerInnen<sup>227</sup> sind mit ca. 43%<sup>228</sup>, die am stärksten vertretene Nutzergruppe. Wichtig also ist für den Bestandsaufbau für diese Gruppe die relevante und aktuelle Literatur bereitzustellen. Die verstärkte Zusammenarbeit mit den Lehrern wäre wünschenswert, da meist in der gesamten Klassenstärke zu einem Thema Literatur gesucht wird. Die hohe Anzahl läßt sich auf die zusätzliche Funktion der Zweigstellen als Schulbibliotheken zurückzuführen. Die StudentInnen<sup>229</sup>, Auszubildende<sup>230</sup> wie auch die Arbeitslosen<sup>231</sup> sind sehr gering vertreten. Entweder haben sie kein Interesse an dem für sie relevanten Angebot und generell an der Bibliothek oder finden nicht das richtige. Die Hochschulbibliothek der Berufsakademie stellt die dort benötigte Literatur in Sozialpädagogik und Betriebswirtschaft<sup>232</sup> zur Verfügung, so daß das keine Aufgabe für die Stadtbibliothek ist. Wichtige Funktion übernimmt sie hier nur im Bereich der Fernleihe. Die Angaben zu Zivildienstleistenden<sup>233</sup> sind bei dieser Befragung leider nicht auswertbar oder repräsentativ, da diese Antwortmöglichkeit schlichtweg vergessen wurde und nur ein Hinweis der Befragten darauf aufmerksam machte. Die zweitgrößte<sup>234</sup> Nutzergruppe stellt mit ca. 27,5% die Gruppe der Berufstätigen dar, die entweder die berufsrelevante

<sup>227</sup> In der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe ist diese Nutzergruppe (42%, vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S126.) auch die größte, wobei aber in den Ergebnisangaben auch die Studenten und Auszubildenden miteingerechnet wurden und so kein Einzelvergleich möglich ist, was am interessantesten für die StudentInnen und Auszubildenden aufgrund der geringen Anzahl in Heidenheim wäre. Hier bilden die SchülerInnen allein schon diese Anzahl.

<sup>228</sup> Mit 20,4% der Befragten sind die SchülerInnen in Biberach am zweithäufigsten anzutreffen, aber weisen nicht die hohe Anzahl wie in Heidenheim auf. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>229</sup> Diese Nutzergruppe stellte mit 35% die zweitgrößte in der Stadtbibliothek Heidelberg 1993 dar, was zeigt, daß die Angebote der Stadtbibliothek, die der Universitätsbibliothek gut ergänzt. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 17. Auch in der Stadtbibliothek München bilden die Studenten mit 29,1% die größte Gruppe. Vgl.: Anregungen praktisch umgesetzt“ In: BuB 49 (1997) 3, S.235.

<sup>230</sup> Auch in der Stadtbibliothek Waiblingen nehmen die StudentInnen und Auszubildende mit 4,8% und 3,6% hintere Plätze ein. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.15. Ebenso in Biberach. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>231</sup> In der Stadtbibliothek Tiergarten findet man mit 12% relativ viele Arbeitslosen. 16% sogar in der Bruno-Lösche-Bibliothek. Vgl.: (Tiergarten), S.154.

<sup>232</sup> Diese zwei Studiengänge werden an der Berufsakademie angeboten.

<sup>233</sup> Die Angaben wurden trotzdem in die Auswertung mitaufgenommen.

Literatur wie z.B. über Arbeitsrecht, Fortbildungsangebote oder Firmengründungen nutzen oder in ihrer Freizeit viel lesen. Ca. 14% sind Hausfrauen und -männer<sup>235</sup>, unter denen man vermutlich alle Mütter mit kleinen Kindern findet mit besonderem Interesse an Kinderliteratur, Literatur zur Kindererziehung und für die Freizeit- und Hobbygestaltung. Unter den Befragten sind 7,79% RentnerInnen. Diese haben viel Zeit zum Lesen, suchen sich Literatur zur Freizeitgestaltung wie z. B. Reiseliteratur und medizinische Ratgeber über mögliche Altersbeschwerden oder nutzen die Bibliothek als einen Kommunikationsort, was viele zu Hause nicht mehr vorfinden.

In der *Stadtbibliothek Freiburg*<sup>236</sup> findet man die SchülerInnen mit einem Wert von 6,8% auf einem der hinteren Plätze. Dafür liegt die Gruppe der StudentInnen mit 28% an zweiter Stelle. 2,3% sind Auszubildende, die scheinbar generell kaum Interesse an der Bibliothek zeigen. Auch Zivildienstleistende zeigen sich mit 1,4% kaum. Die erste Gruppe bilden mit 40,4% die teilweise oder voll Berufstätigen. Mit nur 3,3% werden die Hausfrauen und -männer in den Ergebnissen vernachlässigt. Erwähnenswert ist relativ große und drittstärkste Gruppe der Arbeitslosen mit 9,7%, was die Wichtigkeit der Bibliothek als Anlaufstelle im Hinblick auf Angebot und Aufenthalt zeigt. Auch die RentnerInnen sind mit 8,2% relativ häufig anzutreffen.

In der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>237</sup> stellen die GymnasiastInnen mit 32,8% und die StudentInnen mit 33,3% die größte Gruppe dar. Zusammen mit den Haupt- und SekundarschülerInnen sind mit 37,9% mehr SchülerInnen als StudentInnen in der Bibliothek anzutreffen. Dabei darf der nicht ermittelte Anteil der unter 14jährigen nicht vergessen werden. Wie fast überall nehmen die Auszubildenden mit 3,2% einen der hinteren Plätze ein. Das wird hier zum einen auf das Streben nach einem höheren Abschluß wie Abitur und anschließendes Studium und zum anderen an der mangelnden Möglichkeit der Bibliotheken, für die immer differenzierteren Berufsausbildungen genügend relevante Literatur zur Verfügung zu stellen. Die Berufstätigen stellen mit 23,9% die zweitgrößte Gruppe dar. Davon sind 3,3% nur teilzeitbeschäftigt. Die 76,1% Nichtberufstätigen zeigen, daß mit dem Berufsstart viele NutzerInnen kaum noch in die Bibliothek kommen. Die RentnerInnen und VorruhestandlerInnen vertreten sich mit 16,6%. Den vierten Platz nehmen die Arbeitslosen mit 7,1% ein, wobei die

---

<sup>234</sup> Ebenso die Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe, wobei hier die Gruppe mit 32% noch größer ist. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.126. In Waiblingen gaben 40,3% der Befragten an berufstätig zu sein und bilden hier die größte Gruppe. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.14.

<sup>235</sup> Wie in Heidenheim steht diese Gruppe in der Stadtbibliothek Waiblingen mit 18,8% an dritter Stellen. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.15. An dritter Stelle steht diese Gruppe auch in Biberach mit knappen 18%. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>236</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.133

<sup>237</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.13/14

MitarbeiterInnen vermuten, daß sie in den Zweigstellen noch stärker vertreten sind. Mit am Schuß sind die 0,7%<sup>238</sup>. Hausfrauen –und männer zu finden.

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>239</sup> trennte man die Daten bei der Auswertung nach Zentralbibliothek und Zweigstellen. Für 26,9% StudentInnen<sup>240</sup> ist die Zentralbibliothek eine große Anlaufstelle, die in den Zweigstellen nicht so häufig zu finden sind. Erst an dritter Stelle stehen die SchülerInnen<sup>241</sup>. Als zweitgrößte Gruppe findet man sie mit ca. 20% in den Zweigstellen, denen die RentnerInnen mit 14,9% und die Hausfrauen mit 12,7% folgen. Spitzenreitergruppe im gesamten Bibliotheksnetz mit ca. 40% (Zentralbibliothek) und ca. 30% (Zweigstellen), die aus den voll und teilweise Berufstätigen. Etwas stärker vertreten sind in der Zentralbibliothek auch die Auszubildenden.

Die erneute Befragung 1995 in den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>242</sup> zeigt den Anstieg der Vollberufstätigen in der Zentralbibliothek von 33,7% auf 39,4%, was mit den Altersangaben übereinstimmt. Die StudentInnen fielen von 26,9% auf 22,7% zurück. In den Stadtteilbibliotheken stieg vorallem die Anzahl an RentnerInnen (19,5% zu 14,9%).

In der *Stadtbibliothek Münster* bildete man aufgrund der geringen Anzahl an StudentInnen und Auszubildenden und der Tatsache, daß Bundeswehrangehörige wegen ihrer dortigen Anstellung zu den Berufstätigen gezählt werden können drei Gruppen. Die Gruppe 1 umfaßte alle Berufstätigen einschließlich der Bundeswehrangehörigen<sup>243</sup> (38%), die Gruppe zwei schloß die Hausfrauen, RentnerInnen und Arbeitslosen (30%) zusammen und die Gruppe drei bildeten die SchülerInnen, Azubis und StudentInnen (32%)<sup>244</sup>.

In *Chemnitz* sind die Gruppen der SchülerInnen, StudentInnen, Wehr- und Zivildienstleistenden und Auszubildenden unter den BibliotheksnutzerInnen stärker als unter den NichtnutzerInnen vertreten, da im Vergleich die Nutzerschaft jünger ist, über höhere Bildungsabschlüsse<sup>245</sup>, verfügt und Rentner überwiegend bei den

---

<sup>238</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.15

<sup>239</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.7. In: Die effektive Bibliothek. Band 2.

<sup>240</sup> In der Stadtbibliotheken Köln kommen mit 39% zu unter 20% auch mehr StudentInnen in die Zentralbibliothek als in die Zweigstellen. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.253.

<sup>241</sup> Auch die Gruppe der SchülerInnen ist in den Bibliotheksstellen der Stadtbibliothek Köln nicht besonders vertreten. In der Zentralbibliothek sind 10% SchülerInnen und in den Zweigstellen 20% zu finden. (Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.253.).

<sup>242</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

<sup>243</sup> Diese Gruppe kommt noch vor den Auszubildenden, StudentInnen und RentnerInnen, die nur 2%, 3% und 9% der NutzerInnen ausmachen. Vgl.: (Münster), S.582.

<sup>244</sup> Vgl.: (Münster), S.582.

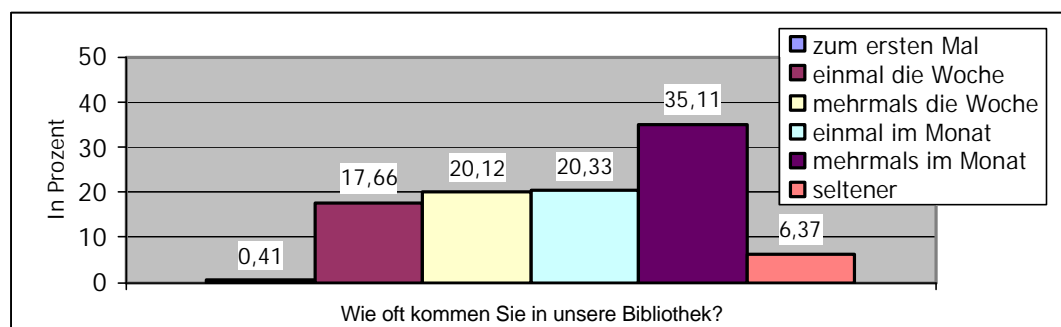
<sup>245</sup> Nur 10,2% der BibliotheksbenutzerInnen gingen nach der 8. oder 9. Klasse ab, bei den NichtnutzerInnen 32,4%. Mittlere Reife (10.Klasse) machten die BibliotheksnutzerInnen geringfügig mehr. Die BibliotheksnutzerInnen mit Abitur haben mit 45% zu 25% die Nase vorn. Vgl.: (Chemnitz 1999), S.125.



NichtnutzerInnen zu finden sind<sup>246</sup>. Der Vergleich<sup>247</sup> zwischen den Bibliotheksstellen weist in der Zentralbibliothek mehr SchülerInnen, StudentInnen, Auszubildende sowie Wehr- und Zivildienstleistende auf und macht die Nutzerschaft dort insgesamt jünger. Dafür nutzen die Zweigstellen mehr Achte- und Neunte-Klasse-AbgängerInnen, was der mit 33% relativ hohe Anteil an Rentnern zu bestätigen scheint (in der Zentralbibliothek nur 13%). Die Erwartungen eines größeren und differenzierteren Angebots der Zentralbibliothek ziehen also vor allem bewegliche NutzerInnen an. Unterschiede zwischen den Bibliotheksstellen findet man auch in Leseverhalten, Interessen und Wünschen. Hier gilt es zu Entscheiden, ob weiterhin nur die vorhandenen NutzerInnen oder durch einen veränderten Bestandsaufbau alle in jeder Bibliotheksstellen angesprochen werden sollen.

## 5.2.2 Nutzung der Bibliothek

Frage 1: Bibliotheksbesuche



Die meisten der Befragten kommen mehrmals im Monat (35,11%)<sup>248</sup>. Einmal die Woche und im Monat<sup>249</sup> zeigen sich die Befragten fast in gleichen Anteilen. Ca. 20% nutzen mehrmals in der Woche die Bibliothek. Der Bibliotheksbesuch wird also bei vielen regelmäßig<sup>250</sup> eingeplant und somit nimmt einen hohen Stellenwert<sup>251</sup> in der Freizeitgestaltung des Einzelnen ein<sup>252</sup>. Seltene BesucherInnen konnten in sechs Wochen doch

<sup>246</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.124.

<sup>247</sup> Dieser Vergleich soll bei den Überlegungen bezüglich der Verteilung der Medien und der Angeboten an Veranstaltungen und technischer Ausrüstung helfen. Vgl.: (Chemnitz 1999), S.124.

<sup>248</sup> In Heidelberg besuchen sogar fast 50% die Bibliothek mehrmals im Monat, dafür nur 11% mehrmals die Woche. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.17.

<sup>249</sup> In den Bibliotheken aus der Region Ostwestfalen-Lippe kommen 56% der Befragten mindestens einmal im Monat in die Bibliothek. Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.430.

<sup>250</sup> Auch in Lüneburg finden die Besuche vor allem monatlich oder mehrmals im Monat statt. Die regelmäßige Nutzung (34% wöchentlich und 40,1% monatlich) bestätigt sich auch in München. Vgl.: (München), S.235.

<sup>251</sup> 68% der Befragten kommen mehrmals im Monat und 36% mindestens einmal in der Woche in die Stadtbibliothek Tiergarten. Das macht sie zu einer meistgenutzten Bildungs- und Kultureinrichtung. Vgl.: (Tiergarten). S 154.

<sup>252</sup> Regelmäßig kamen in Köln 1991 85% mindestens einmal im Monat und über ein Drittel wöchentlich. Hier wird dafür als Grund die Umsetzung des angelsächsischen Public-Library-Konzept

einige erfaßt werden können. Erstmalige BesucherInnen sind kaum vertreten, da sie vermutlich keine repräsentativen Antworten geben konnten.

Auch in der *Stadtbibliothek Freiburg*<sup>253</sup> ist die Mehrzahl der Befragten (36,3%) mehrmals im Monat in der Bibliothek zu finden. Selten (0,4%) oder täglich (0,2%) kommen nur wenige. Mehrmals die Woche kommen 16,3%, dafür aber 22,7 einmal die Woche. Den Besuch einmal im Monat geben 16,3% an.

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>254</sup> finden 35% mehrmals im Monat in die Bibliothek, die Angaben der Zweigstellen noch etwas höher liegen. Die einmalige oder mehrmalige Nutzung pro Woche zeigt mit 37% zu 29% den Unterschied zwischen Zentralbibliothek und Zweigstellen unterscheidet, der die Schwerpunktverlagerung dieser und die rege Nutzung des vielschichtigen Angebots an Informationen in der Zentralbibliothek verdeutlicht. Dafür sind „monatliche“ NutzerInnen mit 64% zu 51% in den Zweigstellen häufiger anzutreffen, was die steigende Nutzung der Bibliotheksangebote bestätigt<sup>255</sup>.

Mehrmals im Monat erscheinen 52,6% der Befragten in der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>256</sup>. 35,5% kommen „nur“ einmal im Monat. Laut den MitarbeiterInnen bewerten die regelmäßigen BibliotheksbesucherInnen das Angebot der Bibliothek richtig<sup>257</sup>. 9,6% sind seltene BesucherInnen. Allgemein hängt die Häufigkeit des Bibliotheksbesuchs oft an den Ausleihfristen. Beträgt diese z.B. vier Wochen, so findet der Besuch auch mindestens einmal im Monat statt<sup>258</sup>. Viele besuchen die Bibliothek auch aus anderen Gründen, was die hohen Angaben der vermehrten Nutzung bestätigen. Unter Berücksichtigung des Alters<sup>259</sup> stellte sich heraus, daß 14-30jährige (60% mehrmals im Monat) öfter als ältere BenutzerInnen in die Bibliothek kommen. Nichtberufstätige vor allem die StudentInnen und Auszubildenden sind öfter als Berufstätige hier zu finden. Leiht jemand vorrangig AV-Medien mit verkürzter Leihfrist aus, so findet auch der Besuch häufiger statt.<sup>260</sup>

---

angegeben, bei dem jedem alle Informationen und alle Medienarten zur Verfügung gestellt werden und sowohl klassische wie neue Medien einbezogen werden. Die hier ermittelte Tatsache, daß „nur“ 70% der Befragten zur Ausleihe oder Rückgabe in die Bibliothek kommen, zeigte die zukünftige Entwicklung, der heutzutage fast schon überall anzutreffenden Bibliothek als Informations- und Medienzentrum. Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.146.

<sup>253</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.33

<sup>254</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.12.

<sup>255</sup> Die Ergebnisse in den Stadtbüchereien zur Besuchshäufigkeit wie auch der Aufenthaltsdauer ergaben bei der Befragung von 1995 nichts neues. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.56.

<sup>256</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.40.

<sup>257</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.39.

<sup>258</sup> Vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.39.

<sup>259</sup> Folgende Angaben vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.39.

<sup>260</sup> Anmerkung aus dem Ergebnisheft: Bei der Befragung war die Video-Ausleihe erst begonnen worden. Die Leihfristen von 3 Öffnungstagen hatten noch kaum Einfluß auf die Häufigkeiten des Bibliotheksbesuchs. Zum Veröffentlichungszeitpunkt hatte man eine Zentrale Videothek eingerichtet und verzeichnete gestiegene Ausleihzahlen. Daher wird davon ausgegangen, daß der Prozentsatz der

Auch in den *Stadtbibliotheken Köln* kamen 1996 die BesucherInnen sehr häufig und vor allem in allen Bibliotheksstellen in relativ gleichen Anteilen in die Bibliothek<sup>261</sup>. 17 ErstbesucherInnen (von 323 Befragten) erfaßte man in der Zentralbibliothek und in den Zweigstellen nur insgesamt 3. Ob der hohe Anteil in der Zentralbibliothek auf ihre bessere Lage oder die verschiedenartigen Angebote zurückzuführen ist, läßt sich nicht beantworten<sup>262</sup>. Für die Auswertung hinsichtlich des Nutzungszwecks<sup>263</sup> teilte man die NutzerInnen in mehrmals im Monat oder öfter und mehrmals im Jahr oder seltener erscheinende BesucherInnen ein. Die erste Gruppe kommt hauptsächlich zur Ausleihe oder Rückgabe, was sich auch aus den Ausleihfristen ergibt. Nach der Überprüfung weiterer Tätigkeiten unter dem selben Bezug zeigte sich, daß es keine bedeutenden Zusammenhänge zwischen den NutzerInnen der ersten und zweiten Gruppe gibt<sup>264</sup>.

In *Münster* statten 87% der Befragten der Bibliothek mindestens einmal im Monat einen Besuch ab. Während sich ein Drittel sogar mindestens einmal pro Woche in der Bibliothek aufhält, kommen nur 8% weniger als einmal im Monat. Unter Berücksichtigung des Alter und der Tätigkeit kommen SchülerInnen zwischen 14 und 16 Jahren am häufigsten in die Bibliothek (70% mindestens einmal in der Woche). Mehrmals im Monat kommen ab 17 Jahren die meisten der Befragten, wobei die LeserInnen ab 45 Jahren mit 47% überwiegen. Dann folgen 42% 35-44jährigen, 39% 17-24jährigen und den Schluß bilden mit 37% die 25-34jährigen. Die Berufstätigen geben mit 40%, die Nichtberufstätigen mit 49% und die in der Ausbildung Befindenden mit 26% an, mehrmals im Monat in die Bibliothek zu kommen<sup>265</sup>.

Die *Stadtbibliothek Chemnitz*<sup>266</sup> besuchen 67% mindestens einmal im Monat, 19% häufiger und 14% seltener. Darunter sind jüngere NutzerInnen öfter als ältere zu finden. Verbindet Dauer und Häufigkeit, so bleiben die am längsten, die am häufigsten die Bibliothek aufsuchen, was auch für die Vollzeitberufstätigen trotz geringer Zeit gilt.

---

Befragten, die mehrmals im Monat in die Bibliothek kommen noch höher als 52%. vgl.: Stadtbibliothek Magdeburg, S.39.

<sup>261</sup> Knapp über 60% kommen mindestens einmal im Monat in die Bibliothek. Einmal in der Woche kommen ca. 23% in die Zentralbibliothek, 20% in Sülz und 26% in Kalk. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.255.

<sup>262</sup> Angaben zu diesem Aspekt vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.256.

<sup>263</sup> Dafür wurden die Angaben aus der Frage nach den Tätigkeiten der „letzten“ Bibliotheksbesuche verwendet. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.256.

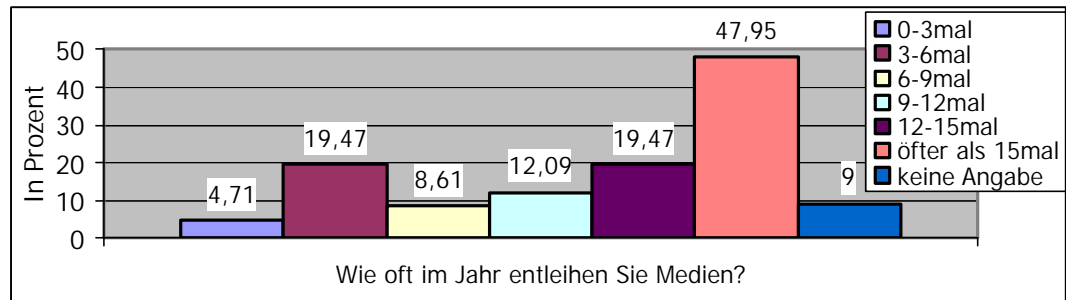
<sup>264</sup> Angaben zu diesem Aspekt vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.256.

<sup>265</sup> Der Artikel gibt hier den Hinweis, daß die von der Stiftung Lesen, dem DBI u.a. ausgewerteten Studie „Leseverhalten in Deutschland 1992/93“ ermittelte, daß 43% der Berufstätigen die Öffentlichen Bibliotheken seltener als monatlich besuchen, was auf der geringer zur Verfügung stehenden Zeit dieser Gruppe zurückgeführt wird. Vgl.: (Münster), S.582.

<sup>266</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.125.

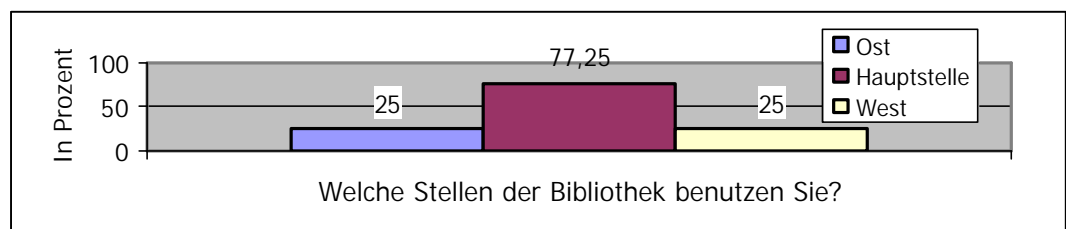
Auch in *Biberach*<sup>267</sup> sind diejenigen, die mehrmals im Monat in die Bibliothek kommen mit 37% am stärksten vertreten. Gefolgt werden sie mit 23,9% von den wöchentlichen und den mit 17,9% von den monatlichen NutzerInnen. Mehrmals wöchentlich findet man 14,6% in den Räumen der Bibliothek.

#### Frage 2: **Medienentleihung**



Knapp die Hälfte der BibliotheksnutzerInnen leihen öfter als 15mal im Jahr Medien aus. Sie halten sich also vermutlich mehr als einmal im Monat in der Bibliothek auf und brauchen nicht immer die vierwöchige Leihfrist. Die „Wenigentleiher“ sind nur mit 4,71% vertreten, was darauf hindeuten könnte, daß die meisten ihren Bibliotheksaufenthalt mit einer Ausleihe abschließen oder über die Befragung nur wenige Befragte erfaßt hat, die meist die Angebote vor Ort nutzen und nichts ausleihen.

#### Frage 3: **Nutzung der Bibliotheksstellen**

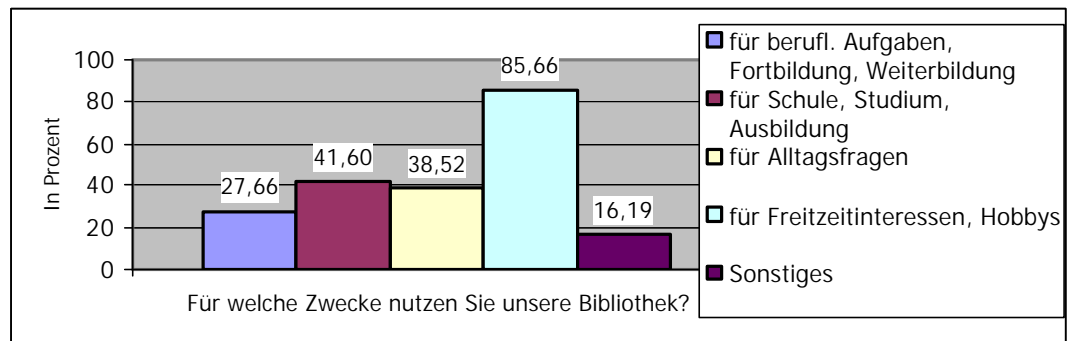


Die hauptsächliche Nutzung liegt mit 77,25% bei der Hauptstelle. Das liegt vor allem an der zentralen Lage. Leider gibt es in der Nähe der Bibliothek keinen gebührenfreien Parkplatz, was oft zu einem weiteren Fußweg von außerhalb führt. Dafür findet man bei beiden Zweigstellen einen großen Parkplatz, was aber für viele kein Grund ist nur sie zu nützen. Mit dem Bus ist die Hauptstelle sehr gut und die Zweigstellen weniger gut zu erreichen. Das gleiche Ergebnis beider Zweigstellen von 25% macht keine beliebter ist als die andere.

<sup>267</sup> Diese Angaben wurden der Vorabauswertung der Besucherbefragung Biberach 1999, einer unveröffentlichte Zusammenstellung von Prof. Askan Blum entnommen.



## Frage 5: Nutzungszweck



Die Freizeitinteressen und Hobbys<sup>268</sup> stehen trotz des hohen Schüleranteils mit ca. 86% an erster Stelle<sup>269</sup>. Die Zahl der SchülerInnen und Nutzung des Angebots<sup>270</sup> für Schule und Studium sind fast gleich, so daß man von einer repräsentativen Aussage ausgehen kann. Die Alltagsfragen stehen noch vor dem Beruf und der Aus- und Weiterbildung. Die berufliche Literatur wird aber nur geringfügig weniger genutzt. Unter „Sonstiges“<sup>271</sup> wurde z.B. sehr oft „Kinderliteratur“ angegeben, was wie viele andere Antworten auf andere Antwortkategorien verteilt werden kann und deshalb nicht aussagekräftig ist.

In der *Ratsbücherei Lüneburg*<sup>272</sup> beschränkte man sich nicht auf den Zweck der Ausleihe, sondern wollte die Verbindlichkeit, mit der ganz bestimmte Literatur gesucht wird, herausfinden<sup>273</sup>. Mit 81,3% standen die Freizeitinteressen ganz vorne. Für die Verbindlichkeit ist also nicht stark ausgeprägt. Die für die Auswertung zusammengefaßte Kategorie rund um Ausbildung, Beruf, Wissenschaft und Weiterbildung wird mit 88,3% von mehr Befragte angegeben. Für eine exaktere Trennung der einzelnen Angaben stellte man eine zweite Auszählung an. Dabei betrachtete man die NutzerInnen, die nur mit „Freizeit, Hobby, private Weiterbildung“ geantwortet haben und stellte fest, daß 28,5% der Befragten die Medien nur zur Freizeitgestaltung nutzen. Für die Verbindlichkeit gilt somit, daß „der überwiegende Teil der BenutzerInnen recht verbindliche Literatur innerhalb des Sachbuchbestandes sucht“<sup>274</sup>.

<sup>268</sup> Für zwei Drittel aller Befragten gilt auch das in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe als Hauptnutzungszweck. Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.430.

<sup>269</sup> Diese Ergebnisse wurden auch in der Stadtbibliothek Köln 1996 ermittelt.

<sup>270</sup> Viele Bücher speziell im schulischen Bereich befinden sich nur in den Zweigstellen die besonders für Auswärtige und in den Ferienschlusszeiten der Zweigstellen schwierig zu erreichen sind.

<sup>271</sup> In der Stadtbücherei Münster wurde als interessanter Zweck der Wunsch nach Ruhe genannt. Vgl.: (Münster), S.583.

<sup>272</sup> Angaben und Vorgehensweise in folgendem Abschnitt vgl.: Fielder, Jörg: (Lüneburg), S.30

<sup>273</sup> Vgl.: Fielder, Jörg: (Lüneburg), S.31

<sup>274</sup> Vgl.: Fielder, Jörg: (Lüneburg), S.32

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>275</sup> gab diese Frage anderen Antworten vor. Hier steht das Entleihen der Medien immer noch an erster Stelle des Besuchszwecks. Aber auch der Bibliotheksaufenthalt, das Stöbern, Lesen, die Nutzung der Angebote vor Ort sowie die Suche in Nachschlagewerke und wenn möglich Musik oder Hörspiele anhören, findet immer mehr Anhänger. Das wurde auch mit Hilfe einer Besucherzählung<sup>276</sup> aufgezeigt. So ermittelte man, daß 1990 die „VorortnutzerInnen“ mit 50,2%, die EntleiherInnen mit 49,8% übertrafen. Der Großteil der Nutzungen vor Ort läßt sich auf freizeitliche Aktivitäten zurückführen. Allgemein zeigen diese Aspekte, daß Bibliotheken nicht mehr nur Ausleihstellen sind. Die Düsseldorfer Bibliotheken qualifizieren sich durch ihre Vielzahl an Serviceleistungen wie z. B. die Informationsvermittlung über Bildungsmöglichkeiten oder Freizeitgestaltung. Auffallend ist, daß vor allem in den Zweigstellen das Kopieren mit ca. 30% rege in Anspruch genommen wird. Mit 20% besuchen mehr als doppelt so viele NutzerInnen die Veranstaltungen in den Zweigstellen wie in der Zentralstelle. Während hier das Angebot aufgrund der Schwerpunktsetzung auf die allgemeine Presse- und Öffentlichkeitsarbeit reduziert wurde, hat man die Programmarbeit mit eigenverantwortlicher Gestaltung durch das Personal in den Zweigstellen auf der Grundlage des Stadtteilkulturkonzepts erweitert<sup>277</sup>.

Auch in der *Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe*<sup>278</sup> werden die Bibliotheken nicht nur zur Medienentleihung genutzt, sondern immer mehr zu Orten der Information und Kommunikation. Für 91% ist das zwar der Hauptnutzungszweck, aber 43% holen sich Informationen aus Nachschlagewerken oder direkt an der Auskunft, 18% arbeiten mit Medien vor Ort und 26% lesen Zeitschriften oder Zeitungen. Für Schule, Studium, Ausbildung nutzen 43% und für Beruf, Fort- und Weiterbildung 35% das Angebot. Zusammenfassend läßt sich sagen, daß in der Bibliotheksregion für 79% die Aus- und Weiterbildung sehr wichtig ist und 78% die Bibliothek vorrangig wegen des Angebotes an Literatur für Schule, Studium und Beruf nutzen<sup>279</sup>.

In der *Stadtbibliothek München*<sup>280</sup> zeigte sich in den Bereichen Aus- und Fortbildung sowie Freizeit- und Alltagsfragen ein ausgewogenes Verhältnis. Etwas über die Hälfte nutzen die angebotenen Medien zur Aus- und 42,4% zur Fort- oder Weiterbildung. 28,4% kommen wegen Alltagsfragen in die Bibliothek und 71,8% für die Freizeitinteressen.

---

<sup>275</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.7/8.

<sup>276</sup> 1990 ermittelte man mit 50,2% zu 49,8% mehr „VorortnutzerInnen“ als EntleiherInnen. Vgl.: Salm, Carola. S.8. In: Die effektive Bibliothek. Band 2.

<sup>277</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.8.

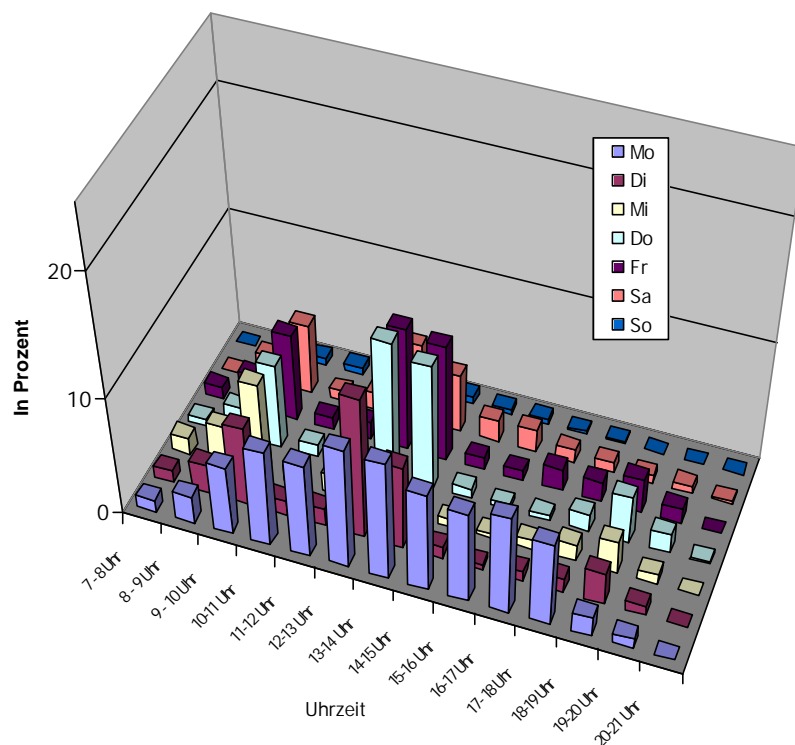
<sup>278</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S126.

<sup>279</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S127.

<sup>280</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.235.

In der *Stadtbibliothek Chemnitz*<sup>281</sup> wird nicht vorrangig das Angebot für Beruf oder Aus- und Weiterbildung genutzt, sondern stehen die persönlichen Interessen mit 79,1% und die Unterhaltung mit 42,8% an den ersten Stellen. Zählt man die Bereiche Informationen zu Lebensproblemen (23,3%), Veranstaltungen (5,6%), Treffpunkt (3,6%), Internetbesuch (3,2%) oder sonstiges (1,6%) dazu, zeigt sich eine wesentlich größere Nennung an Freizeitinteressen. Den Bereich Schule/Ausbildung mit 42% und Beruf mit 25,3% gaben weniger an. Ältere NutzerInnen, RentnerInnen (63%) und auch Arbeitslose (60%) nutzen die Bibliothek vorrangig zur Unterhaltung. Für die Schule oder Ausbildung kommen 88% der 15-18jährigen und 67% der 19-27jährigen in die Bibliothek, worunter 87% SchülerInnen, 83% StudentInnen und auch 71% der Auszubildenden zu finden sind. 86,7% der 28-55jährigen nutzen als Berufstätige die Angebote dazu. 48% der Arbeitslosen nutzen die Informationen zu Lebensproblemen, was ihre oft schwierige Lebenssituation widerspiegelt.

### 5.2.3 Öffnungszeiten<sup>282</sup>



<sup>281</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.125.

<sup>282</sup> Bei der Auswertung stellte sich heraus, daß im Schaubild oft auch die bestehenden Öffnungszeiten angegeben wurden. Deshalb werden nur die relevanten Zeiten berücksichtigt. Die Zeiten der Zweigstellen wurden dabei nicht gesondert aufgeführt.



Der geschlossene Montag ist für viele das Hauptkriterium. So auch die Mittagsschließungszeit. Vor allem SchülerInnen wollen hier in die Bibliothek kommen, die sich aber mit dem Schulschluß und den Busabfahrtszeiten überschneidet. Aber auch Beschäftigte würden gerne die Mittagspause in der Bibliothek verbringen. Diese haben auch wegen der zeitgleichen Schließung der Bibliothek mit den Geschäften, kaum Möglichkeiten in die Bibliothek zu kommen. Daher auch der verstärkte Wunsch Donnerstag abends bis 20 Uhr<sup>283</sup> zu öffnen und generell nach längeren Öffnungszeiten<sup>284</sup>.

In der *Stadtbibliothek Freiburg*<sup>285</sup> gaben insgesamt 85,4% der Befragten die Noten „sehr gut“ bis „befriedigend. Negative Noten, also „ausreichend“ bis „ungenügend“ erhielten die Öffnungszeiten von nur insgesamt 14,6%. Bei der Frage zu den Veränderungswünschen standen die Öffnungszeiten mit 51,6% an erster Stelle. Darunter sprechen sich 50,2% für längere Abendöffnungszeiten und 39,5% für die Öffnung des geschlossenen Montags aus. Für den Samstag könnten sich in Freiburg 16,2% der Befragten eine längere Öffnungszeit vorstellen, wobei hier nicht deutlich wird, ob diese früher oder später angesetzt werden sollte.

Die Note sehr gut und gut geben in den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>286</sup> 68%. Mit den Noten befriedigend und ausreichend gelten insgesamt 93% der Befragten als zufrieden.

Die zweite Befragung der *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>287</sup> ermittelte bei den Öffnungszeiten<sup>288</sup> zusätzlich die jeweiligen Nutzungszeiten. 55% der Befragten gaben an, die Bibliothek vorrangig zwischen 17 und 20 Uhr zu besuchen, was die bereits beobachtete Zunahme der BesucherInnen in den Abendstunden<sup>289</sup> bestätigte. In den Zweigstellen legen 42,9% ihren Bibliotheksbesuch am liebsten zwischen 14 und 17 Uhr, welche seit der Kürzung die „Kernöffnungszeit“ darstellt (4mal in der Woche), 26,8% kommen lieber zwischen 11 und 13 Uhr (3mal in der Woche) und 34,9% zwischen 17 bis

---

<sup>283</sup> Die Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Heidelberg bis 20 Uhr werden von den BesucherInnen sehr rege in Anspruch genommen. 80% der Befragten suchen die Bibliothek nachmittags oder abends auf. Einige LeserInnen könnten sich sogar vorstellen, die Bibliothek bis 24 Uhr zu besuchen und es besteht der Wunsch sich vor allem im Winter auch am Sonntag in den Räumen der Bibliothek aufhalten zu können. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 17.

<sup>284</sup> In diesen Änderungswünschen sind sich die Befragten in Heidenheim mit den in der Stadtbibliothek Waiblingen einig. Auch diese wünschen sich teilweise morgens frühere und abends längere Öffnungszeiten, kritisieren den Montag als Schließungstag und die Mittagsschließung und wollen am Samstag früher in die Bibliothek kommen und auch länger bleiben. Der einzige Unterschied ist die Verteilung der Antworten, bei denen mit 39,5% mehr negative als in Heidenheim zu finden sind und dementsprechend mit 58% weniger zufrieden sind. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.8.

<sup>285</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.27 und S.112/113

<sup>286</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.15/16.

<sup>287</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.56.

<sup>288</sup> Die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek sind: montags bis freitags von 11 bis 20 Uhr und samstags von 11 bis 14 Uhr. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.56.

19 Uhr (2mal in der Woche). Das soll zukünftig als Grundlage für eine eventuelle effektivere Verteilung des Personals gelten. Die Beurteilung der bestehenden Öffnungszeiten zeigt deutlich die Unzufriedenheit mit den Einsparungen. 39,5% gaben nur noch an, damit sehr zufrieden oder zufrieden zu sein.

In den *Bibliotheken der Region Ostwestfalen-Lippe* läßt sich insgesamt feststellen, daß die Mehrzahl der Befragten zufrieden (62%) und sehr zufrieden (21%) ist<sup>290</sup>. Im Durchschnitt aller Bibliotheken waren 16% weniger oder nicht zufrieden, wobei in einzelnen Bibliotheken „fast jeder vierte nicht zufrieden ist“. Wie das Ergebnis wohl erst ausgefallen wäre, wenn man über Bevölkerungsbefragung die NichtnutzerInnen zu Wort hätte kommen lassen? Gewünscht wurden regelmäßige Öffnungszeiten, die morgendliche Öffnung ab 9 Uhr oder 10 Uhr und längere Zeiten am Abend (bis 18, 19 oder 20 Uhr). Auf diese müssen in jeder Bibliothek individuell eingegangen werden<sup>291</sup>.

In der Zentralbibliothek der *Stadtbibliotheken Köln*<sup>292</sup> wurden die Öffnungszeiten<sup>293</sup> sehr positiv beurteilt. 81,8% der Befragten gaben die Noten „sehr gut“ bis „befriedigend“ und nur 5,2% zeigten ihre Unzufriedenheit. Das liegt vermutlich an den 40 geöffneten Stunden in der Woche mit keiner Mittagsschließung, an zwei Tagen bis 20 Uhr und an zwei anderen schon ab 9 Uhr geöffnet und ein langer Samstag<sup>294</sup>.

Für die Öffnungszeiten<sup>295</sup> der *Stadtbibliothek Münster*<sup>296</sup> wurde die Nutzung dieser überprüft. 39% kommen am Donnerstag zwischen 12 und 15 Uhr, 30% nach 18 Uhr auf und 40% suchen die Bibliothek am Samstag auf. Die Mittagsstunden am Donnerstag nutzen mit 46% vor allem die SchülerInnen, mit 44% die Nichtberufstätigen und auch jeder Dritten der Berufstätigen. Ab 18 Uhr bis 19 Uhr finden sich mit 56% die Bundeswehrangehörigen ein. Dazu kommen noch diejenigen, die sich in der Ausbildung befinden. Die Berufstätigen aber auch die Bundeswehrangehörigen bevorzugen zusätzlich den Samstag für einen Bibliotheksbesuch. An diesem Tag kommen jeweils nur ein Drittel der in Ausbildung stehenden oder nichtberufstätige NutzerInnen.

---

<sup>289</sup> In Biberach gaben 1999 mit 34,8% die meisten der Befragten an, bevorzugt am nachmittag in die Bibliothek kommen zu wollen. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>290</sup> Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.430.

<sup>291</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.431.

<sup>292</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.141.

<sup>293</sup> Öffnungszeiten in Köln (Stand 1991): Dienstag und Donnerstag von 11.30-20 Uhr, Mittwoch und Freitag 9.00-18.00 Uhr, Samstag 10.00-15.00 Uhr. Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.141.

<sup>294</sup> Der Samstag wird in der Stadtbibliothek Tiergarten am stärksten genutzt. An diesem Tag und aber auch generell am Abend sollten aus Sicht der NutzerInnen die Öffnungszeiten erweitert werden. Ansonsten sind 58% mit den Öffnungszeiten zufrieden. Vgl.: (Tiergarten), S 154.

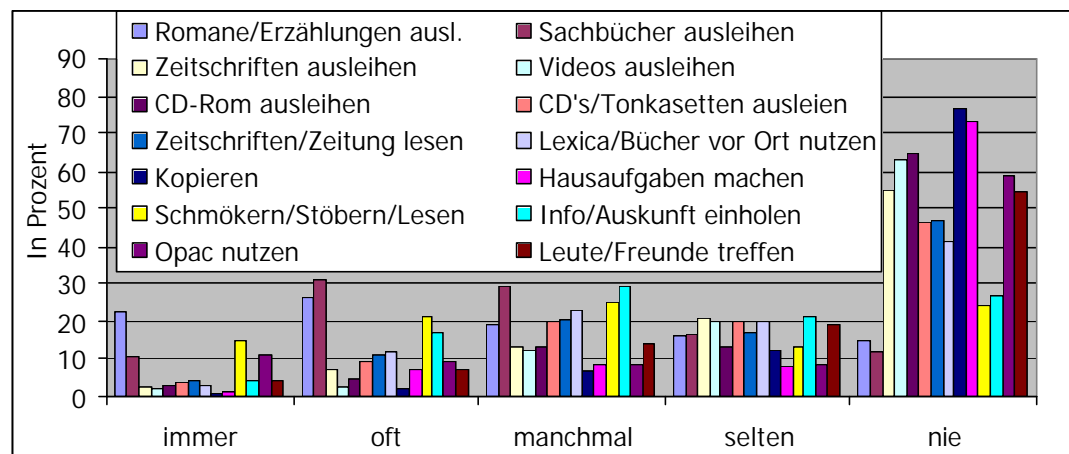
<sup>295</sup> Die Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Münster (Stand 1994): Montag, Dienstag und Freitag von 10 bis 12 Uhr und 15 bis 18 Uhr, Mittwoch und Samstag von 10 bis 12 Uhr, Donnerstag von 10 bis 12 Uhr. Vgl.: (Münster), S583.

<sup>296</sup> Vgl.: (Münster), S584.

In der *Stadtbibliothek München*<sup>297</sup> werden die Morgenstunden nicht so rege genutzt wie die Mittagsstunden ab 13 Uhr. Die beste Zeit des Tages ist von 17 bis 18 Uhr. Diese Verteilung zeigt sich an jedem Wochentag mit nur geringen Abweichungen, wobei sich aber die Gruppen je nach Tätigkeit ständig ändern. Ein Drittel ist mit den gegebenen Zeiten zufrieden und zwei Drittel äußerten Änderungswünsche. Darunter fielen die längeren Öffnungszeiten (1/3) an einem Wochentag, vorrangig der Donnerstag die Öffnung am Samstag (1/4) der gesamten Bibliothek. Die ArbeitnehmerInnen mit 38% bevorzugen wie die SchülerInnen sowie StudentInnen mit jeweils ca. 32% die Abendstunden, die sich mit jeweils ca. 27% für die Öffnung am Samstag einsetzten. Während nur 21,1%<sup>298</sup> Frauen mit den Zeiten zufrieden waren und mit 29,2% für die Samstagsöffnungszeiten plädierten, zeigten sich die Männer mit 35,6% zufriedener und wünschten nur mit 20,9% diese Änderung. Gleich war der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten am Abend mit jeweils etwas über 31%.

#### 5.2.4 Angebote der Bibliothek

Frage 6: **Nutzung des Bibliotheksangebots**



Aus diesem Schaubild geht ganz deutlich hervor, daß Angebote in der Bibliothek wie z. B. Zeitung lesen, Hausaufgaben machen oder auch kopieren von vielen überhaupt nicht wahrgenommen werden. Hier stellt sich die Frage, ob diese Angebote nicht gekannt oder einfach nur nicht genutzt werden. Hierbei liegt mit ca. 36% (die Antworten „immer“, „oft“ und „manchmal“ zusammengerechnet) das Zeitunglesen<sup>299</sup> vorne. Audiovisuellen

<sup>297</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.235.

<sup>298</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.237.

<sup>299</sup> In der Stadtbibliothek Heidelberg stellte sich 1993 heraus, daß die ausländischen LeserInnen die Zeitungen und die Arbeitsplätze viel mehr in Anspruch nehmen als die deutschen LeserInnen. Daher muß aus Gründen des Bedarfs die internationalen Angebot ausbaut werden. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.. 17.

Medien<sup>300</sup> wie Videos oder CD-ROMs finden kaum Berücksichtigung, mit Ausnahme der CDs und Tonkassetten. Fast 34% nehmen immer, oft oder manchmal etwas aus diesem Bereich mit. Spitzenreiter unter den immer und oft ausgeliehenen Medien sind und bleiben die Bücher<sup>301</sup>. Die neuen Medien haben es bis jetzt noch nicht geschafft diese hinsichtlich Annahme und Nutzung zu vertreiben. Aber die oftmals fehlenden technischen Ausrüstungen vor allem bei ältere Menschen hemmen vermutlich noch die Nutzung. Mit unter die hauptsächliche Angebotsnutzung fällt das Schmökern, Stöbern und Lesen und das Einholen die benötigte Information und Auskunft<sup>302</sup>. Fast 30% der BibliotheksbenutzerInnen nutzen den OPAC regelmäßig. Somit suchen also doch einige ihre Literatur über die elektronische Abfrage. Dabei sind 5 zur Verfügung stehenden PCs zu wenige. Die anderen kommen entweder nicht zurecht, suchen direkt am Regal, fragen das Auskunftspersonal oder aber sie sind vorwiegend NutzerInnen der Zweigstellen, in denen keine OPACs zur Verfügung stehen. Die Antwort „Leute/Freunde treffen“ rief bei einigen Verwunderung<sup>303</sup> und wurde von ca. 26% positiv beantwortet. Das zeigt die Funktion der Bibliothek als Treffpunkt<sup>304</sup> und Aufenthaltsort. Vor allem Kinder aus sozial schwachen oder ausländischen Familien, die nachmittags oft keinen direkten Zuspruch von den Eltern haben, kommen vorwiegend in die Zweigstelle West. Würde man ihnen diese Möglichkeit nehmen, müßten sie sich auf der Straße aufhalten und wären total auf sich selbst gestellt. Aber auch unter älteren NutzerInnen ist dieses Bedürfnis vorhanden. Zusätzlich haben wahrscheinlich viele SchülerInnen diese Antwort gegeben.

In der *Stadtbibliothek Biberach*<sup>305</sup> „schmökern und stöbern“ 45,8% der Befragten. 32,7% der Befragten lesen in der Bibliothek Zeitschriften, 16,6% holen sich Informationen ein, 18,4% arbeiten mit Büchern/Medien und 15,9% besuchen Ausstellungen/Veranstaltungen/Führungen. Das stellt auch hier die Entwicklung der Bibliothek von der Medienausleihstelle zum Dienstleistungszentrum dar.

---

<sup>300</sup> Neben der Vergrößerung des Zeitschriftenangebots und des Buchbestandes in EDV-Literatur, Software und fremdsprachiger Literatur sollten in der Stadtbibliothek Heidelberg 1993 nach der Befragung vor allem die damals noch nicht sehr verbreiteten Medien wie CD´s (für den Freizeitbereich) und CD-ROM (für den Informationsbereich) ausgebaut werden. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 18.

<sup>301</sup> Dies bestätigen auch die Ergebnisse der Befragung in der Zentralbibliothek Köln, wobei die Schöne Literatur und die Fachbücher die kleinsten Werte und vor allem die AV-Medien die größten Werte für die „Nichtnutzung“ erhalten haben. Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.142.

<sup>302</sup> Auch in der Stadtbibliothek Heidelberg zeigte sich der Trend, daß die Bibliothek nicht mehr nur zur Medienausleihe gebraucht wird, sondern neben den Zeitungen (30%) und Zeitschriften (38%) lesen, arbeiten und stöbern immer mehr zum Aufenthaltsort für die Freizeit (38%) herangezogen wird. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.17.

<sup>303</sup> Die Äußerung, ob das die Aufgabe einer Bibliothek sein sollte, wurde den Kommentaren eines Befragten entnommen.

<sup>304</sup> In der Stadtbibliothek Köln zeigten die Ergebnisse der Befragung von 1996 etwas anderes. Hier ist das Treffen von Freunden oder Bekannten nur für unter 5% ein Grund die Bibliothek aufzusuchen. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.254.

<sup>305</sup> Angaben wurden der Vorabauswertung der Besucherbefragung Biberach 1999, einer unveröffentlichten Zusammenstellung von Prof. Askan Blum. Entnommen.

In *Freiburg* zeigt die Häufigkeit der Benutzung der einzelnen Medien, daß die häufigste bei den Sachbüchern, den Romanen und Zeitungen sowie Zeitschriften liegt<sup>306</sup>.

Trotz anderer Fragestellung<sup>307</sup> in der *Stadtbibliothek Köln*<sup>308</sup> 1996 zeigen die Ergebnisse unter Berücksichtigung aller Bibliotheksstellen<sup>309</sup> gleiche Tendenzen. Für die „heutige“ Nutzung stand die Ausleihe oder Rückgabe an erster Stelle. Das gilt auch Sülz sowohl für den „heutigen“ (88%) wie für den generellen (94%) Besuch als Haupttätigkeit<sup>310</sup>. In der Zentralbibliothek und in Kalk sind auch noch häufiger anderen Aktivitäten wichtig. Im Vergleich mit Kalk werden in der Zentralbibliothek weniger Aktionen getätigt. Grund dafür wird am Zeitpunkt<sup>311</sup> der Befragung gesehen. Die Ergebnisse der „letzten“ Besuche zeigen nämlich, daß in der Zentralbibliothek von 10 Tätigkeiten sieben häufiger angesprochen als in den Zweigstellen. Generell bleibt in den Zweigstellen sowohl für den „heutigen“ wie auch „letzten“ Besuch die Nutzung stabil, während sie in der Zentralbibliothek stärker variiert. Hier nutzt man die Bibliothek auch in Abhängigkeit von Wetter und Jahreszeit, was die sozio-demographische Struktur ständig ändert und somit die allgemeine Nutzung nicht an einer Befragung festgemacht werden kann.

Auch in der *Stadtbücherei Münster*<sup>312</sup> nutzt man immer mehr die Angebote der Bibliothek vor Ort<sup>313</sup> wie z. B. herumstöbern oder in Zeitschriften lesen. Etwa jeder fünfte informiert sich durch die Auskunft oder über ein Nachschlagewerk, das gleich nach der Ausleihe der Bücher kommt. 51% der Berufstätigen leihen am häufigsten Sachbücher aus oder stöbern herum. 56% der Nichtberufstätigen am häufigsten Romane oder Erzählungen und mit 21% mehr Tonkassetten. Vielseitiger aber weniger nutzen die in Ausbildung Stehenden die Bibliothek. In diese Gruppe steht auch das Treffen mit Freunden, die Nutzung des Lesecafés oder CDs an oberen Stellen. Die Berufstätigen greifen mehr auf CDs als auf Tonkassetten zu, die Nichtberufstätigen genau umgekehrt. Frauen leihen eher Romane und Erzählungen aus, während Männer lieber Sachbücher und dafür weniger Romane mitnehmen. Auch Zeitschriften und Zeitungen werden mehr von

---

<sup>306</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.59

<sup>307</sup> Die Kölner Frage lautete wie folgt: „Was von den folgend genannten Punkten haben Sie heute in der Stadtbibliothek genutzt oder in Anspruch genommen?“ und „Wenn Sie einmal an Ihre letzten Stadtbibliotheksbesuche denken, was von den folgend genannten Punkten haben Sie am häufigsten genutzt oder in Anspruch genommen?“ Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.261.

<sup>308</sup> Angaben in diesem Abschnitt Vgl.:Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.254/255.

<sup>309</sup> Neben der Zentralbibliothek gibt es noch die Zweigstellen Kalk und Sülz.

<sup>310</sup> Das liegt unter anderem auch am begrenzten Angebot dort. Vgl.:Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.254.

<sup>311</sup> Diese fand im Sommer statt, in dem die allgemeine Nutzung nicht so stark ist.

<sup>312</sup> Angaben in diesem Abschnitt Vgl.: (Münster), S585/586. Die Zufriedenheit des Angebots war hier aus Gründen der Überprüfung der quantitativen und qualitativen Beschaffenheit ein wichtiger Aspekt der Befragung. Vgl.: (Münster), S586/587.

<sup>313</sup> Auch in der Stadtbibliothek München wird der hohe Anteil der „Inhouse-Nutzung“ mit knapp 75% als bemerkenswert angegeben, was eine positive Bewertung des Bibliotheksangebots zeigt. Vgl.: (München), S.235.

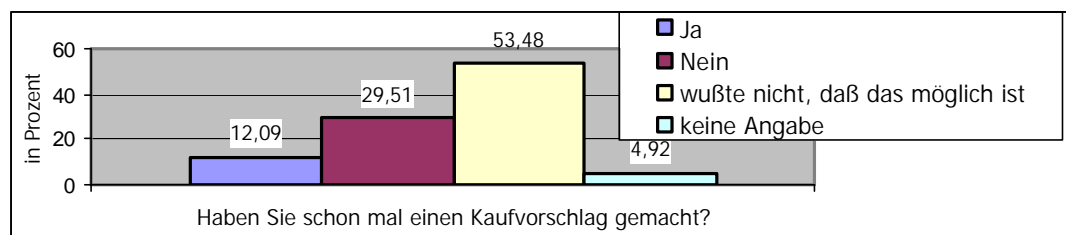
Männern ausgeliehen oder in der Bibliothek belesen. Dafür entleihen mehr Frauen Tonkassetten (18% zu 9%), die Männer halten sich lieber an CDs (17% zu 22%).

In der *Stadtbibliothek Tiergarten*<sup>314</sup> nutzen insgesamt 56% die Angebote vor Ort vor allem für Jugendliche ist sie ein „Treffpunkt und sozialer Ort“. 44% geben als Grund die Ausleihe an. Auf die gesamte Nutzung bezogen nimmt diese einen geringeren Platz ein.

In der *Stadtbibliothek Chemnitz*<sup>315</sup> leiht man vorrangig Medien aus. Hier bevorzugen 67% die Fachliteratur und 57% die Romane. Dabei spricht die Fachliteratur vor allem die bis 27jährigen an (jeweils 89% SchülerInnen und StudentInnen und mit 92% die Auszubildenden). Romane sind mit 80% vor allem für die über 65jährigen wichtig. Eine Abnahme der Ausleihe der CDs oder Kassetten ist mit zunehmendem Alter festzustellen. Grundsätzlich weist die verschiedene Nutzung bestimmter Medien, die selbe Tendenz wie bei der Nutzung der verschiedenen Sachgebiete auf.

In den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>316</sup> zeigt sich zwischen den Befragungen 1991 und 1995 folgender Unterschied. Die Ausleihe von Büchern (97,4%) ist immer noch vorrangiger Nutzungsgrund<sup>317</sup> und zu 1991 um ein knappes Prozent angestiegen ist. Das zeigt sich in der Zentralbibliothek noch deutlicher (1991 87,9%, 1995 93%). Weitere Gründe sind z. B. Lesen/Arbeiten in der Bibliothek oder Nutzung der Nachschlagewerke, die 1995 häufiger genannt wurden. 7,2% in der Zentralbibliothek nutzen CD-ROMs<sup>318</sup> oder Software, was auf die steigende Nutzung dieser Medien deutet.

#### Frage 9: Kaufvorschlag



Über die Hälfte der Befragten kannte dieses Angebot nicht. Fast 30% kennen es zwar, nehmen es aber nicht wahr.

<sup>314</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Tiergarten). S. 154.

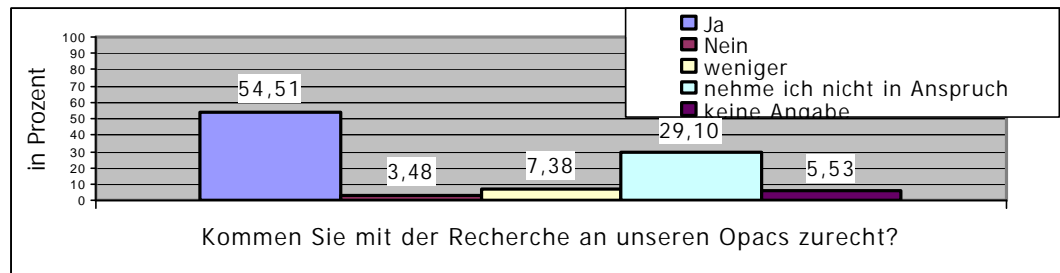
<sup>315</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.125.

<sup>316</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.56.

<sup>317</sup> Auch die Befragung 1999 in Biberach ergab mit 95,2%, daß die meisten BesucherInnen zur Medienausleihe, -abgabe und -verlängerung in die Bibliothek kommen, wobei hier der Anteil der „Buchentleiher“ und der „Non-book-entleiher“ nicht bestimmt werden kann. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>318</sup> Dieses Angebot gibt es in der Zentralbibliothek erst seit Juli 1994. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.56.

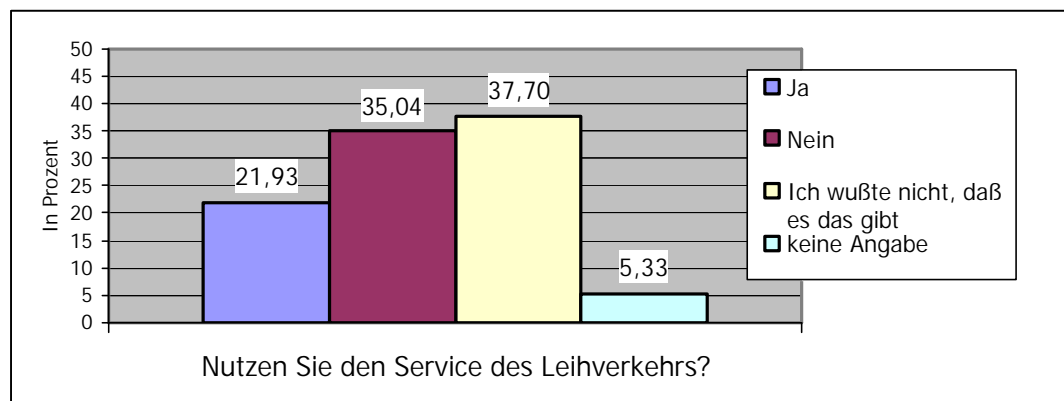
#### Frage 10: OPAC-Recherche



Nur etwa mehr als der Hälfte nehmen die OPACs in Anspruch<sup>319</sup>. Ca. 30% gehen einen anderen Weg der Literatursuche. Das könnte zum einen auf die geringe Anzahl der zur Verfügung stehenden Rechner und zum anderen auf die eventuelle Scheu oder das Nichtzurechtkommen vor allem älterer NutzerInnen zurückzuführen sein. Ca. 11%, kommen weniger oder gar nicht zurecht. Daher soll wenn möglich die Suche vereinfacht und Einzeleinführungen vermehrt werden<sup>320</sup>.

In der *Stadtbibliothek München*<sup>321</sup> wollten 67,5% die noch nicht mögliche OPAC-Recherche nutzen und 24,7% nach einer Einführung. Der Rest zeigte kein oder ein negatives Interesse daran.

#### Frage 11: Leihverkehr



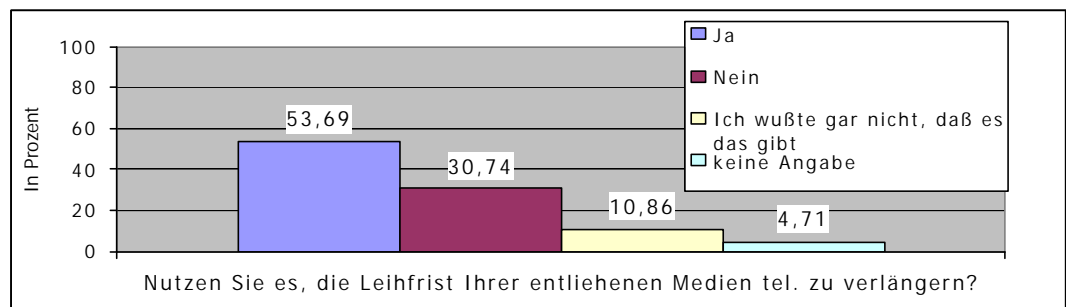
<sup>319</sup> Zum Zeitpunkt der Befragung 1993 in der Stadtbibliothek Heidelberg gab es dort noch keine OPAC's, deshalb wünschten sich hier viele der Befragten einen „Bildschirmkatalog zur eigenen Recherche“ (Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S. 18., was doch die unterschiedliche Zeit der Befragungen und veränderte Nutzung der Medien zeigt.

<sup>320</sup> Die 184 NutzerInnen aus Frage 6 stehen 283 gegenüber, die mit diesem Angebot zurecht oder nicht zurecht kommen. Umgekehrt 285 NichtnutzerInnen zu 142 NutzerInnen, die dieses Angebot nicht in Anspruch nehmen. Diese Differenz läßt sich vermutlich dadurch erklären, daß der Begriff erst in Frage 10 erklärt wurde, und geantwortet haben ohne zu wissen, was es bedeutet. Daher sind die aussagekräftigen Antworten eher der Frage 10 zu entnehmen.

<sup>321</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.236.

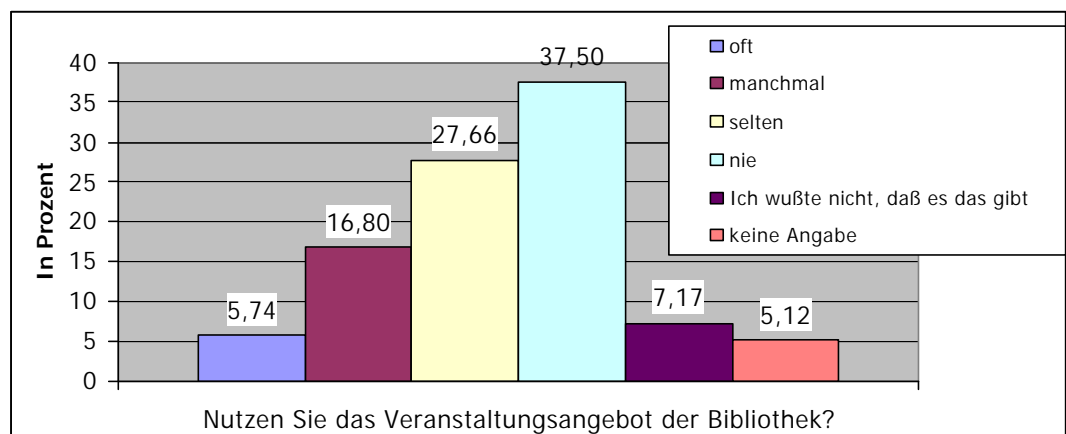
Insgesamt ca. 73% kennen oder nützen die Fernleihe<sup>322</sup> nicht<sup>323</sup>. Es stellt sich die Frage, ob mehr Werbung gemacht werden muß oder ob dafür kein dringlicher Bedarf besteht. Als wichtiges Instrument der Literaturbeschaffung, sind vor allem MitarbeiterInnen aus Firmen, der Berufsakademie oder Privatpersonen mit speziellen Informationsinteressen darauf angewiesen. Da für diese Arbeit nur eine viertel Stelle zur Verfügung steht und nur eine begrenzte Bearbeitung möglich ist, wäre eine steigende Nutzung durch mehr Werbung nur in Verbindung einer Personalaufstockung vertretbar.

#### Frage 12: **Telefonische Leihfristverlängerung**



Insgesamt über 80% kennen dieses Angebot und über der Hälfte nutzt es auch. Vor allem der geschlossene Montag wird damit überbrückt.

#### Frage 13: **Veranstaltungen**



<sup>322</sup> Auf die gleiche Frage wurden in der Stadtbibliothek Tiergarten 50% der Befragten ermittelt, die über die Fernleihe Bücher aus anderen Bibliotheken beziehen. Vgl.: (Tiergarten), S.154.

<sup>323</sup> Auch in der Stadtbibliothek München kennt ein Großteil, hier unter 50% diesen Service der Bibliothek nicht. Vgl.: (München), S.235.

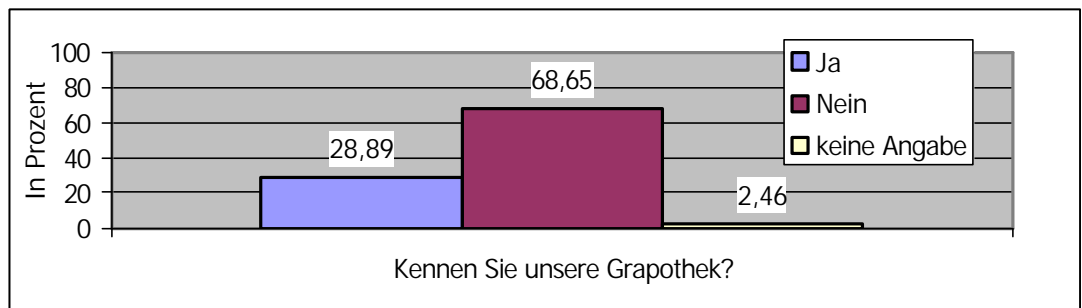


Fast 90% der Befragten kennen das Veranstaltungsangebot der Bibliothek, was für eine gute Öffentlichkeitsarbeit spricht. Aber nur ca. 6% nutzen es oft<sup>324</sup>. Der Hauptteil ist nicht, ein weiterer großer Teil selten und ein immer noch sehr großer Anteil nur manchmal bei Veranstaltungen anzutreffen<sup>325</sup>.

In der *Stadtbibliothek Magdeburg* nutzen 57% dieses Angebot nicht, 39,4% sind damit zufrieden und 3,3% nicht zufrieden. Hier stellt man die Vermutung oder Tatsache auf, daß diese „als Dienstleistung der Bibliothek nicht hauptsächlich vom ausleihenden Publikum in Anspruch genommen wird“<sup>326</sup>. Somit wurden all diejenigen nicht befragt, die diese wegen ihrer Teilnahme beurteilen könnten, aber die Bibliothek nicht nutzen.

Zwischen 20 und 30% der NutzerInnen in der *Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe* lassen verlauten, daß es ihrer Meinung nach für diesen Bereich zu wenig Angebote gibt.

#### Frage 14: **Graphothek**



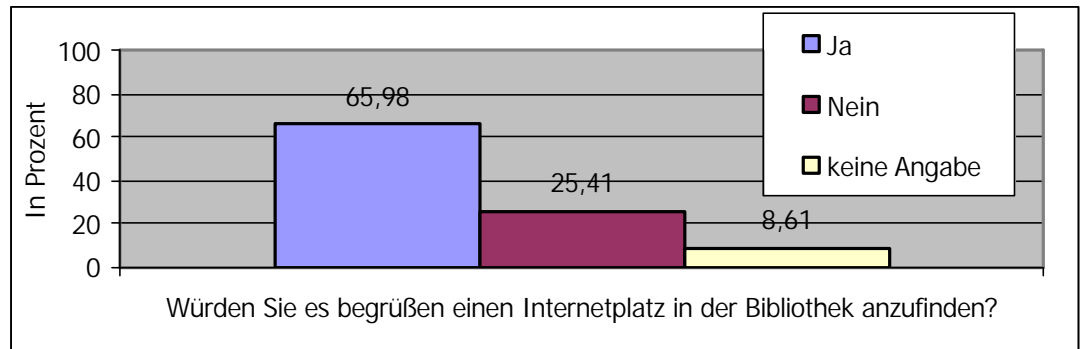
Die Graphothek als Bilderausleihstelle kennen nur fast 30%, was vermutlich auf ihre Lage zurück zu führen ist. Nur die NutzerInnen der Zweigstelle Ost kommen direkt mit ihr Berührung, da außer in der Presse kaum Hinweise dazu gegeben werden. Die sie nicht nur kennen, sondern auch nutzen, finden aber das Angebot gut bis sehr gut, obwohl doch wenige etwas entleihen. Es gibt vermutlich mehr NutzerInnen, die aber aufgrund des längeren Ausleihzeitraums nicht erfaßt wurden.

<sup>324</sup> Die Befragung in der Stadtbibliothek Heidelberg ergab 1993, daß vor allem die Jugendlichen den Wunsch nach mehr Veranstaltungen haben (Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.18), obwohl diese Nutzergruppe sonst nicht unbedingt auf solchen vermutet werden.

<sup>325</sup> Im Vergleich mit der Frage 7 stellt man auch hier Differenzen in den Angaben fest. Während ca. 74% bei den Erwachsenen- und ca. 73% bei den Kinderveranstaltungen dieses Angebot nicht nutzen, nehmen hier 37,5% nie teil und 7,17% wußten gar nichts davon.

<sup>326</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg: Nutzerbefragung in der Stadtbibliothek Magdeburg, S.75.

## Frage 15: Internet

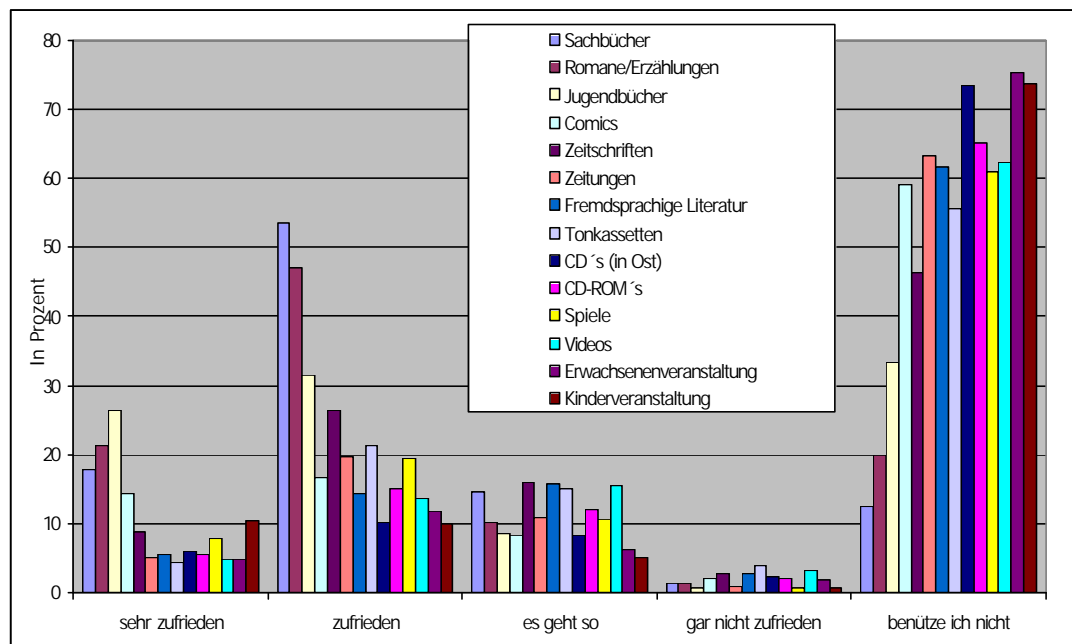


65,98% begrüßen die Einrichtung eines öffentlichen Internetplatzes und gaben an, ihn auch trotz Gebühren(77,3%) zu nützen. 25,4% wollen davon nichts wissen und ein relativ großer Teil (8,6%) äußerte sich nicht. 20% der Erstgenannten werden aufgrund der Gebühren doch nicht darauf zurückgreifen.

In *Freiburg*<sup>327</sup> enthalten sich 36% der Stimme. 25, 8% sprechen sich gegen und 38,2% für das Internet aus. Zählt man die „ZustimmerInnen“ und die Unentschiedenen zusammen, gibt 74,2% voraussichtliche NutzerInnen.

## 5.2.5 Zufriedenheit

### Frage 7: Angebotszufriedenheit



<sup>327</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.57

Viele Angebote der Bibliothek werden gar nicht in Anspruch<sup>328</sup> genommen. Vor allem die CDs(72,1%), Erwachsenen- und Kinderveranstaltungen(73,9 und 72,5%) fallen auf. Dafür sind 52,66% mit den Sachbüchern und 46,31% bei den Romanen zufrieden<sup>329</sup>. Die Jugendbüchern (26,02%) erhalten ebenfalls eine hohe Zufriedenheit. Fast 4% äußern ihre Unzufriedenheit über die Tonkassetten, was mit der zurückgehenden Qualität aufgrund hoher Beanspruchung zusammenhängen könnte. Dabei stellt sich aber die Frage, ob im Zeitalter der CD-Spieler nicht eher der Bestand an Hörspielen auf CD vergrößert werden sollte.

Auch in *Freiburg*<sup>330</sup> werden viele Angebote von zahlreichen NutzerInnen nicht beachtet oder nicht wahrgenommen. Die Verteilung entspricht in etwa dem Heidenheimer Ergebnis. Hier nützen weniger die Sachbücher nicht. Mit den Zeitungen und Zeitschriften sind dafür viele sehr zufrieden bis zufrieden. Trotz der häufigsten Nutzung der Fachbücher, ist ein sehr großer Teil damit weniger zufrieden. Aber hier ist man vor allem mit den Musik-CDs nicht zufrieden. Weiter<sup>331</sup> nehmen viele nicht an Veranstaltungen teil. Dafür vergeben 46,2% der TeilnehmerInnen die Note „gut“, 23% „befriedigend“ und 15,4% „ausreichend“. „Mangelhaft“ und „ungenügend“ nur insgesamt 0,4%.

In den *Düsseldorfer Stadtbüchereien* sind insgesamt ca. 68% mit den Fachbüchern und 72% mit den Romanen/Schöne Literatur sehr zufrieden bis zufrieden. Dabei sind in den Zweigstellen mehr mit der Schönen Literatur wie mit den Fachbüchern und in der Zentralbibliothek umgekehrt mehr mit den Fachbüchern wie mit der Schönen Literatur zufrieden. Dazu machen in den Zweigstellen ca. 14% und ca. 15% keine Angaben, was in der Zentralbibliothek mit ca. 5% und 21% ausfällt. Also wird das Angebot an Schöner Literatur in den Zweigstellen und die Sachliteratur in der Zentralbibliothek mehr genutzt. Bei der fremdsprachigen Literatur überwiegt insgesamt die Unzufriedenheit. Mit den Fachzeitschriften, Zeitungen und Zeitschriften sind ca. die Hälfte zufrieden, aber auch hier überwiegen jeweils die ca. 35%, die keine Angabe machen. Für die Non-Book-Materialien geben zwischen 40 und 50% in der Zentralbibliothek und in den Zweigstellen zwischen 60 und 70% keine Angaben. In den Zweigstellen werden fast nur Tonkassetten angeboten, die auch in den Ergebnissen herausstechen. Sie werden von mehr Befragten als zufriedenstellend angegeben und weniger geben keine Angabe. In der Zentralbibliothek geben nur ein Drittel an zufrieden zu sein, wobei 45% keine Angabe machen. Somit muß

---

<sup>328</sup> Viele scheinen die vollständige Breite des Bibliotheksangebots nicht zu kennen oder zu vermuten.

<sup>329</sup> Auch die Ergebnisse der Stadtbibliothek Tiergarten zeigen, daß die Zufriedenheit mit Büchern wesentlich höher ist als mit den AV-Medien. Die NutzerInnen nutzten die Befragung, um ihre Wünsche nach einer Angebotserweiterung in diesem Bereich, der Medien- und Internetsarbeitsplatzeinrichtung zu äußern. Vgl.: (Tiergarten), S 154.

<sup>330</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.59

<sup>331</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.84

„angesichts des sehr großen Interesses an neuen Medien das Angebot von Non-book-Materialien verstärkt und ihm eine größere Transparenz gegeben werden“<sup>332</sup>.

In der zweiten Befragung der *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>333</sup> zeigen sich die Verluste ganz deutlich, die auf die Etatkürzung zurückführbar sind. Im Vergleich zu 1991 geben immer weniger für alle Medienarten an, sehr zufrieden oder zufrieden zu sein.

In der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>334</sup> geben dem Sach- und Fachbüchern mit 57,8% die meisten Befragten die Note 2 und 3. 18,5% sind sogar sehr zufrieden. Die Berücksichtigung der Verbesserung oder Verschlechterung des Bestandes nach der Wende ergab sowohl im Freizeit- wie auch dem schulischen oder beruflichen Bereich eine Verbesserung. Die Hauptstelle hier will immer mehr den gehobenen und spezialisierten Bedarf auf allen Gebieten anbieten. 17,2% haben etwas am Bestand auszusetzen. Der Grund dafür wird in den zahlreichen Bestandslücken gesehen. In Zukunft soll für diesen Bereich mehr als drei viertel des Etats verwendet werden. Weiter muß der Bestand von vor der Wende aussortiert und gelöscht werden, womit man eine bessere Qualität des Bestandes erreichen möchte. Die negative Beurteilung des Bestandes kommt auch durch die in der Bibliothek nur in Auswahl angebotene Anzahl der vielen Buchmarkttitel<sup>335</sup>. Im Bereich der Belletristik<sup>336</sup> mit 79% der Befragten mehr als drei Viertel sehr zufrieden, zufrieden oder geben noch die Note befriedigend. Aber es haben mehr Befragte kein Interesse oder nutzen es nicht. Wichtig ist die Auswahl, die den Ansprüchen der LeserInnen in literarischen Aspekten entspricht, gleichzeitig eine gewisse Qualität aufweist und auch interessant ist. Sehr unzufrieden oder unzufrieden und nur zum Teil einverstanden sind im Gegensatz zu den Sach- und Fachbüchern jeweils unter 1% und 5,2%. Dabei läßt sich nicht sagen, ob die erfolglose Suche einzelner Titel oder die Bewertung des gesamten Bestandes, dazu geführt hatte<sup>337</sup>. Die CDs<sup>338</sup> werden nur in der getrennten Musikbibliothek (im 1.Obergeschoß) angeboten. Das führt dazu, daß mit 57,3% viele kein Interesse haben, sie nicht nützen oder gar nicht kennen. Dabei sind 33,5% der CD-NutzerInnen unzufrieden, was relativ hoch ist<sup>339</sup>. Tonkassetten werden nur im Bereich der Musikinterpreten, -titel und -gruppen<sup>340</sup> angeboten werden. Von den 42,6% NutzerInnen sind 85,9% sehr zufrieden bis zufrieden. 29,1% aller Befragten

---

<sup>332</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.23.

<sup>333</sup> Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.57.

<sup>334</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg,S56.

<sup>335</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg,S55.

<sup>336</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg,S5758.

<sup>337</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg,S57.

<sup>338</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.63.

<sup>339</sup> Erst seit 1991 werden CD´s angeboten, die haltbarer sind und daher immer mehr werden sollen.

<sup>340</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.64.

gaben die Note 4 und 5 oder waren sehr unzufrieden. Für die Videos<sup>341</sup> zeigen nur 34,2% Interesse<sup>342</sup>, die aber insgesamt sehr positiv urteilten. Von 60,4% ZeitschriftennutzerInnen<sup>343</sup> beurteilten 77% das Angebot gut und nur 23% waren nicht oder sehr unzufrieden<sup>344</sup>. Leider konnten die vermißten Titel nicht herausgefunden werden<sup>345</sup>. Zeitungen<sup>346</sup> nutzen im Vergleich zu den Zeitschriften mehr als die Hälfte nicht. Insgesamt sind 84,4% zufrieden und nur 16,6% gaben ihre Unzufriedenheit an. Das positive Ergebnis bestätigt die Ausgewogenheit zwischen regionalen und überregionalen Tageszeitungen.

Die Befragten der *Stadtbücherei Münster*<sup>347</sup> sind mit überwiegender Mehrheit mit der Sachliteratur und den Romanen (hier mit über 90%) sehr zufrieden bis zufrieden. Aber vor allem die fremdsprachige Literatur<sup>348</sup> bietet viel Grund zur Beanstandung. Diese reichen von „zu wenig Auswahl“ über den Wunsch nach Literatur bestimmter Länder oder Sachliteratur bis zum Wunsch nach leichtzulesender Literatur in französischer oder englischer Sprache. Bei den Spielen, CDs und Tonkassetten wurde vor allem die geringe Auswahl bemängelt. Hierbei sollen in Zukunft besonders die Interessen der Jugendlichen berücksichtigt werden. Comics erhielten von vielen SchülerInnen eine negative Bewertung. Berufstätige und Nichtberufstätige waren generell mit dem Angebot zufriedener und Jugendlichen üben am meisten Kritik<sup>349</sup>.

In der *Stadtbibliothek Biberach*<sup>350</sup> hatten die Befragten die Gelegenheit ihre Veränderungswünsche hinsichtlich des Angebots anzugeben. Dabei wünschen sich 26,7% eine Veränderung bei den Büchern. Da zu den jeweiligen Antworten die meisten der Befragten (jeweils über 47%) keine Angaben machten, kann von einer allgemeinen Zufriedenheit ausgegangen werden.

---

<sup>341</sup>Zum Zeitpunkt der Befragung gab es nur Reisevideos. Sachvideos bzw. Spielfilme sind in der seit Ende 1995 eingeführten zentralen Videothek in der Hauptstelle zu finden.

<sup>342</sup>Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.65.

<sup>343</sup>Die Angaben zu Magdeburg im folgenden Abschnitt vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.66.

<sup>344</sup>In der Hauptbibliothek war zu diesem Zeitpunkt nur ein kleiner Teil des Angebots. Der außerhalb liegende Lesesaal bot mit fast 400 Titeln den größten Teil. Viele scheinen nur den kleinen Bestand im Gedächtnis gehabt zu haben. Die veränderte Bestandspräsentation später im selben Jahr, ließ die Nutzung ansteigen.

<sup>345</sup>Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.66.

<sup>346</sup>Die Angaben zu Magdeburg vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.68.

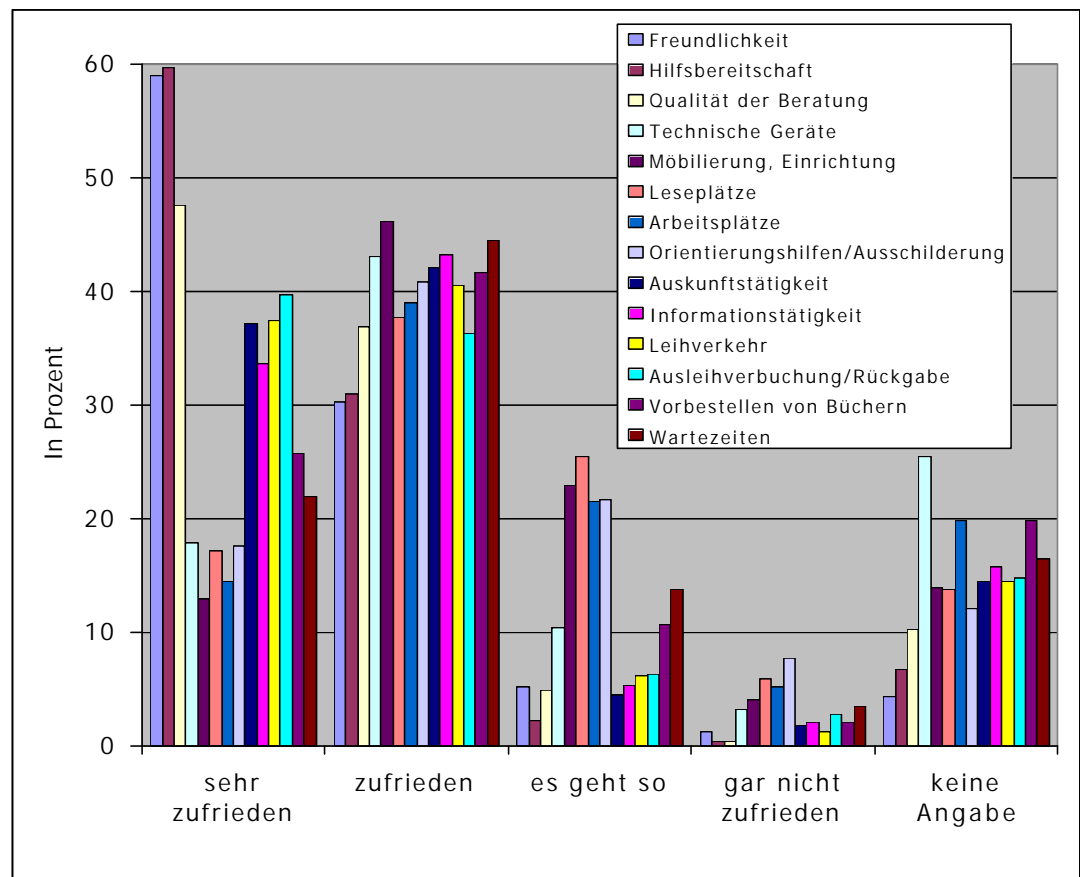
<sup>347</sup>Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Münster), S581ff.

<sup>348</sup>Als eine der Schlußfolgerungen der Befragung gilt die Verbesserung und der Aufbau dieser Literatur sowie der Comics. Vgl.: (Münster), S590.

<sup>349</sup>Das kann auf die bessere Beurteilung aufgrund der größeren Kenntnis des Angebots durch die breitere und nicht gezielte Nutzung der Bibliothek zurückgeführt werden kann.

<sup>350</sup>Vgl.: (Biberach 1999).

## Frage 9: Faktoren- und Leistungsbeurteilung



Vor allem mit dem Personal, dessen Freundlichkeit<sup>351</sup>, Hilfsbereitschaft und die Qualität der Beratung sind die meisten der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. Innerhalb der anderen Punkte<sup>352</sup> werden insgesamt die Auskunftstätigkeit mit 79,1% am positivsten und die Lese- und Arbeitsplätze (54,91% und 53,48%) am negativsten beurteilt. Während sich die Anzahl der Zufriedenen bei allen ungefähr die Waage hält, wird der Service von mehr mit sehr gut bewertet als die Ausstattung. Diese weist auch mit jeweils über 20% vor allem bei den Leseplätzen und der Möblierung<sup>353</sup> die meisten nur teilweise oder gar nicht Zufriedenen auf.

In *Freiburg*<sup>354</sup> geben für die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals ca. 97% die Noten eins bis ausreichend. Mangelhaft bis ungenügend erteilen nur wenige. Im

<sup>351</sup> Die doch in fast jeder Befragung zu findende positive Beurteilung des Personals hinsichtlich Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Fachwissen, ist auch in der Stadtbibliothek München zu finden. Daher werden hier keine näheren Angaben gemacht. Vgl.: (München), S.237.

<sup>352</sup> Die Faktoren wie Übersichtlichkeit und Aktualität des Angebots und die Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und das Fachwissen des Personals werden auch in Biberach jeweils von den meisten Befragten für gut gehalten. Vgl.: (Biberach 1999).

<sup>353</sup> In der Stadtbibliothek München wurden die Möblierung und Arbeitsplätze von über 60% sehr positiv bewertet, wobei nur 2,3% nicht damit zufrieden sind. Vgl.: (München), S.237.

<sup>354</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.78

Bereich der Hinweisschilder und Regalbeschilderung<sup>355</sup> gaben in Freiburg<sup>356</sup> 16% die Note „sehr gut“, 48,6% die Note „gut“ und „28,2% die Note „befriedigend“. Die Noten „mangelhaft“ und „ungenügend“ erteilten insgesamt 2,7%. Für die Übersichtlichkeit der Regalbeschriftung verteilten insgesamt 87,1% die Note „sehr gut“ bis „befriedigend“. Insgesamt wurde Regalbeschriftung negativer die Hinweisschilder bewertet. Für die Auskunftstätigkeit in Freiburg<sup>357</sup> stellten 79,7% die Note eins bis ausreichend aus, wobei von 19,6% die Note sehr gut und von 46% die Note zwei kam. Die Ausleihverbuchung<sup>358</sup> bzw. Rückgabe<sup>359</sup> erhielt in Freiburg<sup>360</sup> von ca. 75% die Note „sehr gut“ und „gut“. Mangelhaft und ungenügend fanden beide Punkte nur insgesamt 1%.

Für Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft<sup>361</sup> gaben in den *Stadtbüchereien Düsseldorf*<sup>362</sup> 84% der Befragten gaben hier die Note sehr gut und gut, was allgemein eine sehr positive Beurteilung des Personals bedeutet. Die Noten ausreichend bis mangelhaft wurden kaum angegeben. In den Zweigstellen wurde öfter die Note sehr gut und in der Zentralbibliothek die Note gut angegeben. Das zeigt die engere persönliche Verbindung zum Personal in den Zweigstellen, welche in der Zentralbibliothek aufgrund der Größe, der größeren Nutzerschaft und dem ständigen Wechsel am Auskunftsplatz nicht so aufgebaut werden kann. Oft entscheidet das aber über den gesamten Eindruck der Bibliothek, wobei also „sowohl die fachliche Qualifikation als auch die kommunikative Kompetenz des Personal entscheidend ist“. Das Fachwissen des Personals<sup>363</sup> wird von den meisten als sehr gut bis befriedigend angegeben. Dabei fällt auf, daß die Zentralbibliothek nicht so gut benotet wird, wie die Zweigstellen. In der Zentralbibliothek geben ca. 15% die Note sehr gut, ca. 48% die Note gut und ca. 21% die Note befriedigend. Diesen stehen in den Zweigstellen ca. 29%, ca. 49% und ca. 11% Note gegenüber. Zusätzlich wird in der Zentralbibliothek die Note ausreichend mit ca. 4% doppelt so häufig gegeben. Das Verhältnis zwischen Personal und NutzerInnen zeigt nutzerorientierte Arbeit, wobei das Dienstleistungsangebot durch die MitarbeiterInnen

---

<sup>355</sup> In den Bibliotheken der Region Ostwestfalen-Lippe wurde die Aufstellung und die Beschilderung als kritisch bewertet, was zu Veränderungen in diesem Punkt führen soll. Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.431.

<sup>356</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.100 und 102

<sup>357</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.80

<sup>358</sup> Die Zügigkeit bei der Ausleihe wurde in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe von über 90% als sehr gut bis gut bewertet, was ein noch besseres Ergebnis wie in Heidenheim und den anderen Vergleichsbibliotheken darstellt. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S.127.

<sup>359</sup> Trotz wenigem Personal sind 75% mit der schnellen Bedienung zufrieden. Wartezeiten zu haben, geben nur 21% an. Vgl.: (Tiergarten). S.154.

<sup>360</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.76

<sup>361</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.18/19.

<sup>362</sup> In der zweiten Befragung 1995 erzielte man ein noch positiveres Ergebnis zu diesen Aspekten sowie zum Fachwissen des Personals als 1991. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.57.

<sup>363</sup> 87% der NutzerInnen der Stadtbibliothek Tiergarten geben die Note sehr gut bis gut. Vgl.: (Tiergarten). S.154.

nach außen vertreten wird<sup>364</sup>. Die Abwicklung der Ausleihe und Rückgabe<sup>365</sup> führte überraschender Weise zu einem positiven Ergebnis, weil trotz der Einführung der EDV-Verbuchung 1987 vor allem in der Zentralbibliothek bei regem Betrieb längere Wartezeiten einkalkuliert werden müssen. In Zukunft sollen diese mit der Übergabe einiger Arbeiten an die Kunden selbst wie z. B. Kontoausdrucke, verbessert werden. In den Zweigstellen fällt die Benotung sehr viel besser aus, was auf einen schnelleren Verbuchungsvorgang zurückzuführen sein könnte. Während in den Zweigstellen ca. 80% die Note sehr gut bis gut vergeben, halten sich die ca. 51% in der Zentralstelle mit etwas mehr zurück. Dafür erteilen hier ca. 38% die Note drei und vier. Diese geben in den Zweigstellen nur ca. 14%. Obwohl immer unter 5% werden die Noten fünf und sechs in der Zentralbibliothek relativ häufig gegeben. In der zweiten Befragung der Stadtbüchereien Düsseldorf<sup>366</sup> spiegelten sich die Veränderungen in der Ausleihverbuchung wieder. Aufgrund steigender Ausleihzahlen hatte man 1992 zur Beschleunigung neue Theken eingebaut und den Vorgang durch einen Overheadscanner und die Etikettierung auf dem Buchdeckel vereinfacht. Auch die Diebstahlsicherungsanlage und der Wegfall des Stellvertretersystems tragen einiges zur Kürzung der Wartezeiten bei. Daher gab es 1995 eine viel bessere Beurteilung.

Mit der Orientierung<sup>367</sup> in der *Stadtbibliothek München* haben 47% der Befragten gelegentlich und 2,1% ständig Schwierigkeiten. Dabei fiel auf, daß ausländische BesucherInnen sich besser orientieren können. Vor allem die Gruppe der 12- bis 18jährigen kämpfen damit, da über 54% gelegentlich und 8%<sup>368</sup> ständig Probleme haben. Hier sollte es Bemühungen geben zur eigenen erfolgreichen Suche hinzuführen.

In der *Stadtbibliothek Magdeburg* sind 85% der Befragten sehr zufrieden oder zufrieden mit der Beratung. Immerhin sind 2,7% unzufrieden und sehr unzufrieden. Viele wollen gar nicht beraten werden oder trauen sich nicht, aber bei erfolgreicher Beratung sind sie oft sehr dankbar. Die positive Beurteilung der Beratung „spricht für Aktivität des Personals“<sup>369</sup>. Trotz Kataloge bleibt das Beratungsgespräch als Kontaktpunkt zwischen Personal und BibliotheksnutzerInnen ein wichtiger Faktor, dabei läßt sich immer wieder neu die „Ansprüche und Erwartungen der NutzerInnen erfahren“<sup>370</sup>.

---

<sup>364</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.19.

<sup>365</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.24.

<sup>366</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.57.

<sup>367</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.236.

<sup>368</sup> Diese Zahl fand man bei allen anderen Gruppen zwischen 0 und 2%. Vgl.: (München), S.235.

<sup>369</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg. S.72/73.

<sup>370</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg. S.72/73.



### 5.2.6 Wichtige Ergebnisse anderer Bibliotheken

Hier werden Ergebnisse aufgeführt, die in Heidenheim nicht ermittelt wurden, aber trotzdem wichtige Erkenntnisse aufzeigen.

In *Düsseldorf* befragte man auch besondere **Interessengebiete**<sup>371</sup>, die in ihren Formulierungen an Interessenkreise erinnern. Dabei zeigt sich vor allem das vielseitige Interesse der BesucherInnen an der Information als solche und der Aus- und Fortbildung. In der Zentralbibliothek nehmen mit ca. 70% die Sachbücher und mit ca. 55% die Fachbücher für den Beruf vordere Plätze, also einen Interessenschwerpunkt ein. Innerhalb der Sachgruppen liegt Schwerpunkt mit knapp über 40% auf Kunst, Kultur und Religion. Auch in den Zweigstellen nutzen 50% vor allem die Sachbücher, denen hier aber mit ca. 35% die Moderne Literatur folgen. Fachbücher stehen hier nach der Geschichte und Länder/Völker erst an fünfter Stelle. Die Belletristik findet mehr Interesse in den Zweigstellen als in der Zentralbibliothek, wobei auch hier viele Befragte nach Sach- und Fachbüchern greifen. Die Angaben zur **Freizeitbeschäftigung**<sup>372</sup> gaben Informationen zu den Nutzungsgründen und den Erwartungen an die Bibliothek. Dabei kann nur das jeweilige Publikum einer Bibliothek beschrieben werden und ist nicht auf andere übertragbar. Hier zeigen sich die Zusammenhänge mit den Interessengebieten sowie die Differenzen zwischen Bibliotheksstellen. Die NutzerInnen der Zentralbibliothek bilden sich privat oder in Kursen mehr weiter. Sie informieren sich allgemein in Zeitschriften, betätigen sich künstlerisch oder beschäftigen sich mit dem Computer. Zusätzlich gehen sie vermehrt abends aus, ins Kino oder nehmen an kulturellen Veranstaltungen teil. Typische Hobbys wie Gartenarbeit, Handarbeiten und Spielen, aber auch Fernsehen, Radio usw. hören und Tageszeitung lesen, weisen vor allem die NutzerInnen der Zweigstellen auf. Im Vergleich mit der gesamten deutschen Bevölkerung<sup>373</sup> lesen mehr BibliotheksbenutzerInnen in ihrer Freizeit ein Buch zur Unterhaltung und zur Weiterbildung (84,1% und 75,2%) als die gesamte Bevölkerung (49,5% und 2,5%). In der gesamten Bevölkerung werden eher die AV-Medien wie Fernsehen und Radio (86,4% und 82,4%, bei den NutzerInnen 66,8% und 65,1%). Für die schriftlichen Informationen verwendet man in der Bevölkerung hauptsächlich die Tageszeitung. Kulturelle Angebote<sup>374</sup> nutzen BibliotheksbenutzerInnen, aktiver (53,8% der Düsseldorfer Befragten zu 20,0% Bundesbürger), betätigen sich häufiger künstlerisch (36,8% zu 11,2%) und sind kommunikativer (abends ausgehen: 48% zu 33%).

---

<sup>371</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.9.

<sup>372</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Salm, Carola. S.10/11.

<sup>373</sup> Die dazu angegebene „Saxer-Studie“ wurde 1987 ab 14 Jahren mit 3205 Personen durchgeführt und stammt aus: Saxer, Ulrich u.a.: Kommunikationsverhalten und Medien. Lesen in der modernen Gesellschaft. Gütersloh 1989, S.195ff.

<sup>374</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.11.

Als **Aufenthaltsdauer**<sup>375</sup> gaben in den *Stadtbüchereien Düsseldorf* 96% an, länger als 15 Minuten in der Bibliothek zu kommen. Insgesamt überwiegt der halbstündige bis stündliche Aufenthalt, wobei sich in der Zentralbibliothek 16% und in den Zweigstellen 42% bis zu einer halben Stunde aufhalten. 90 bis 180 Minuten planen dagegen mit ca. 41% zu ca. 14% mehr in der Zentralbibliothek ein. Unter Betrachtung der Besuchshäufigkeit<sup>376</sup> kommen die BesucherInnen der Zentralbibliothek öfter und bringen mehr Zeit mit, was vor allem an den in der Zentralbibliothek vor Ort arbeitenden StudentInnen und an unterschiedlichen Erwartungen im kulturellen wie informativen Bereich liegt. In der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>377</sup> planen 34,7% der Befragten bis zu 15 Minuten für den Bibliotheksbesuch ein. Insgesamt bleiben 65,4%<sup>378</sup> länger als 15 Minuten und 29% sogar länger als 30 Minuten. Viele verweilen, um sich in Ruhe zu informieren, zu recherchieren, zu studieren zu entspannen, zu kommunizieren und an kulturellen Veranstaltungen teilzunehmen. Allgemein hängt die Aufenthaltsdauer nicht vom Geschlecht oder Alter, sondern von den Aktivitäten ab<sup>379</sup>. Immer wichtiger wird daher, auf die NutzerInnenbedürfnisse einzugehen, um die bessere Nutzung der Angebote zu sichern. Die NutzerInnen der *Stadtbibliothek Münster*<sup>380</sup> halten sich vorwiegend zwischen einer Viertel- und einer halben Stunde in der Bibliothek auf. 31% bleiben nur bis zu 15 Minuten. Etwa ein Fünftel bleibt länger als eine halbe Stunde. Darunter sind zu finden, die sehr oft in die Bibliothek kommen. In der *Stadtbibliothek Heidelberg* bleiben über 30% länger als eine Stunde und über 50% bis zu einer Stunde. Während dieser Zeit nutzen 40% die Bibliothek für den Beruf oder die Ausbildung, 8% den Infobestand und 17% schlagen in Büchern nach.<sup>381</sup> In *Chemnitz*<sup>382</sup> findet man 41% der NutzerInnen bis zu einer halben Stunde und 47% bis zu einer Stunde dauert. Nur 11% bleiben länger. Generell sind die jüngeren NutzerInnen länger als die älteren in der Bibliothek

---

<sup>375</sup> Die Ergebnisse in den Stadtbibliotheken Köln zeigten keine neuen Erkenntnisse und auch keine besonderen Unterschiede zwischen den Bibliotheksstellen. Die Angaben in Sülz von 92% der Befragten, die nicht länger als 30 Minuten in der Bibliothek bleiben und in der Zentralbibliothek und Kalk mit 90%, die nach einer Stunde gehen, könnten mit den Konsequenzen des Hochsommers zusammenhängen. Die Aufenthaltsdauer hängt auch hier nicht von Personen sondern den auszuführenden Tätigkeiten ab. Vgl.: Hüfken, Volker: (Köln 1996), S.256.

<sup>376</sup> Vgl.: Salm, Carola. S.13.

<sup>377</sup> Angaben in folgendem Abschnitt vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.54

<sup>378</sup> Mit dem Ergebnis von 60% (das ist der Durchschnitt aller Bibliotheken) der Befragten, die sich länger als 20 Minuten in der Bibliothek aufhalten, kommt die Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe dem Ergebnis in Magdeburg sehr nahe. Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S126. Hierbei ist wichtig zu erwähnen, daß es in den verschiedenen Bibliotheken große Unterschiede bei den Angaben zur Aufenthaltsdauer bis 20 Minuten zwischen 24 und 72% ergab und diese von den Räumen und Arbeitsplätzen der Bibliothek abhängt. Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.430.

<sup>379</sup> Vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg, S.54

<sup>380</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Münster), S583.

<sup>381</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.. 17.

<sup>382</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.125.

anzutreffen sind. Die *Stadtbibliothek Biberach*<sup>383</sup> hält 54,2% eine halbe Stunde bis Stunde, 27,5% bis zu einer halben Stunde und 18,4% länger als eine Stunde auf.

Die **Beurteilung des Bestandes** der *Stadtbibliothek Magdeburg*<sup>384</sup> **gegenüber vor der Wende** in den Bereichen Freizeit und Schule/Beruf ergab für das Gleichbleiben relativ hohe Angaben (9,6% und 11,2%). Diese können den zum Zeitpunkt der Befragung erst vier vergangenen Jahre gutgeschrieben werden. Aber 63,1% bemerkten im Bereich Freizeit und 52,4% im Bereich Schule/Beruf eine deutliche Veränderung. Im Bereich Freizeit wurde nach der Wende das spärliche Angebot an erzählender Literatur durch die jetzige Titelfülle erheblich ausgebaut und auch die Sachbücher bieten zu allen Themen oder Interessen ein vielfältiges Angebot in allen Medienarten. Die ca. 10% weniger im Bereich Schule/Beruf führen sich vermutlich auf die drastische Auswahlreduzierung des Angebots zurück. Die Festlegung eines höheren Bestandsniveaus auch für studentische Zwecke vor der Wende stellte ein vielfältigeres Angebot zur Verfügung, das durch die jetzige strenge Auswahl im Rahmen des neu bestimmten Bestandsprofils wie z.B. Abitur, Vordiplom, eine spürbare Veränderung erfahren hat und die NutzerInnen zur gleichzeitigen Nutzung anderer Bibliotheken zwingt. Grundsätzlich zeigen sich die überwiegend positiv empfundenen Veränderungen in den Bibliotheken nach der Wende.

Den **Eingang** der *Stadtbibliothek Waiblingen*<sup>385</sup> wird insgesamt mehr negativ bewertet (ca. 92%) und dabei als unattraktiv, unbequem oder schwer auffindbar empfunden. Bequem oder praktisch finden ihn 30,2% und einladend nur 6,7%. Die Anmerkungen über eine unzureichende Ausschilderung und den Treppenaufgang, zeigen die nicht sehr positive Sicht der NutzerInnen. Dafür bewerten 81,5% die **Räumlichkeiten** mit sehr gut oder gut. Die Anmerkungen heben u.a. die gute Organisation trotz wenigem Platz und schlechten räumlichen Verhältnissen, die zentrale Lage, die gute Aufteilung nach Sachgebieten und das Vorhandensein von den Sitzmöglichkeiten und der Spielecke für Kinder, hervor. Die Gründe für 15%, ein Urteil mit weniger gut und unzureichend abzugeben, führen sich auf die Enge, die Verteilung auf zwei Etagen, wenig Licht und schlechte Luft, die Trennung verschiedener Abteilungen und den wenigen Verbuchungsstellen zurück<sup>386</sup>.

Auf die Frage der **Literatursuche** gaben in der *Stadtbibliothek Münster* 59% an, die MitarbeiterInnen zu fragen. 53% nutzten die Ragalbeschriftung zur Orientierung und 30% die Kataloge. Die hohe Anzahl der Erstgenannten zeigt die Wichtigkeit der Auskunft- und Informationsarbeit. Jugendliche sind in der Recherche selbständiger als

---

<sup>383</sup> Die Angaben wurden der (Biberach 1999) entnommen.

<sup>384</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Die Stadtbibliothek Magdeburg. S.78/79.

<sup>385</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.3.

Erwachsene. 95% finden sich im Sachbuchbereich die Beschriftung und Regalaufstellung zurecht, wobei 15% darunter vor allem Nichtberufstätige diesen gar nicht nützen. Am schlechtesten finden sich die SchülerInnen zurecht<sup>387</sup>. In den *Stadtbüchereien Düsseldorf* zeigte der Vergleich der Befragungen von 1991 und 1995, daß die nicht zufriedenstellenden Kataloge<sup>388</sup> zu einer Nichtnutzung führten. 1991 recherchierten noch 48% in den Katalogen, 1995 nur noch 33,7%. Dafür suchten jetzt mehr direkt am Regal oder über die Beschilderung. Zusätzlich stieg die Befragung des Personals von 17,9% auf 23,7%, was zu einer Erhöhung der Anforderung im Bereich Auskunft führt<sup>389</sup>.

Der größte **Besuchshinderungsgrund der NichtnutzerInnen** der *Stadtbibliothek Chemnitz*<sup>390</sup> war neben dem Kauf der benötigten Literatur oder der Ausleihe dieser von Freunden (48%) auch die wenige Zeit (44%). 12% haben „kein Interesse/Bedarf“, 9% „wissen nicht, wo sich die Bibliothek befindet. 9% hindern Krankheit / Behinderung / Augenschwäche / Alter, 7% die Nutzung einer anderen Bibliothek (7%), 3% die ungünstige Lage/weiter Weg und 2% mangelnde Parkplätze. Das sind Begebenheiten außerhalb der Bibliothek, wobei nur sehr bedingt eingegriffen und etwas geändert werden kann. Auf jeden Fall ist der Ausbau eines Leitsystems durch die Stadt geplant.

Die **Erwartungen**<sup>391</sup> an die *Stadtbibliothek Chemnitz* zeigen, daß für die Ausleihe bevorzugt Bücher (88,2%) oder Zeitschriften (57,4%) herangezogen werden und in der Bibliothek vor allem eine gute Beratung (64,6%) und einen Lesesaal (55,5%) anzutreffen sein müssen. CDs / Kassetten, die Videos, CD-ROMs und die Sprachkurse spielen eine wichtige Rolle. Weiter wünschen sich jeweils zwischen 38 und 42% Informationen zu Lebensfragen, ein Lesecafé, Leseplätze und Internetzugang. Dabei gaben die NichtnutzerInnen fast alle Antworten häufiger als die NutzerInnen und äußerten verstärkt den Wunsch nach „nichttraditionellen“ Angeboten. 32% hätten gerne einen Katalog im Internet und 39% einen Internetzugang, was die 1994 eingeführte Internetrecherche und dem 1997 aufgebauten Internetcafé ermöglicht.

Die Möglichkeit das Internet<sup>392</sup> zu nutzen, geben in *Chemnitz* 18% der Befragten insgesamt und 23% der NutzerInnen an. Das führt man auf die hohen Anteile, der den StudentInnen zur Verfügung stehenden **Internetzugänge** zurück und bietet eine gute

---

<sup>386</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.4

<sup>387</sup> Hier wurde vor allem die unzureichende Beschriftung kritisiert, die deshalb auch verändert werden sollte. Auch die verwendete ASB sollte den NutzerInnen „zugänglicher gemacht werden“. Vgl.: (Münster), S.589.

<sup>388</sup> Der Zettelkatalog muß teilweise zur Suche herangezogen werden und der Microfichekatalog wurde noch nicht durch einen OPAC ausgewechselt. Vgl.: Kamp, Norbert: (Köln 1996), S.57.

<sup>389</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: Vgl.: Kamp, Norbert: (Köln 1996), S.57.

<sup>390</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.126.

<sup>391</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.126/127.

<sup>392</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Chemnitz 1999), S.127.

Ausgangssituation für eine rege Nutzung des **Onlinekatalogs**. Insgesamt 38% würden ihn nutzen, wenn sie die Möglichkeit hätten. Von 42% Arbeitslosen, die auf die Online- Informationsquellen der Bibliothek zugreifen würden, haben nur 1% die notwendige Ausrüstung dafür (SchülerInnen 58% zu 19% und Auszubildenden 48% zu 13%). Jüngere und männliche Befragte haben mehr Zugang zum Internet und Interesse. Davon nutzen 16% über ihren Zugang zum Internet auch den Online-Katalog.

Allgemein zeigen die erhaltenen oder angestrebten **Bildungsabschlüsse**<sup>393</sup> generell ein hohes Bildungsniveau<sup>394</sup> der BibliotheksbesucherInnen. In der *Stadtbibliothek München* streben 81,9% der Befragten auf einer weiterführenden Schule das Abitur/Hochschulreife an oder haben es bereits und 44,9% besuchen eine Hochschule oder Universität. Die zweite Nutzerbefragung der *Stadtbüchereien Düsseldorf* ergab sogar einen weiteren Anstieg. Diejenigen, die als Bildungsabschluß Abitur oder die Fachhochschule angaben, sind 1995 mit 66,3% um 5,6% angewachsen. Dafür wurden die Volks- und HauptschulabgängerInnen und aus sonstigen Schulen etwas weniger.

In der *Stadtbibliothek Biberach* würden 46,3% keine **Gebühren** für den Service der Bibliothek ausgeben. Immerhin 34% wären bereit, einen Beitrag von bis zu 20 DM zu zahlen. 1,3% sogar mehr als 40 DM Jahresgebühr<sup>395</sup>.

Die **Informationsbeschaffung der Bibliotheksaktivitäten**<sup>396</sup> erfolgte in der *Stadtbibliothek Biberach* von insgesamt 70% über eine der örtlichen Zeitungen (Süddeutsche Zeitung und Wochenblatt). 42,8% holten sich die Informationen direkt aus der Bibliothek und jeweils fast 20% über ein Plakat oder den Veranstaltungskalender. Es zeigt sich also, daß vor allem die Werbung in der Presse, die Hinweise in der Bibliothek und über Plakate wichtige Maßnahmen für eine gute Öffentlichkeitsarbeit darstellen.

In der *Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe*<sup>397</sup> wünschten<sup>398</sup> mit jeweils 30% die meisten Befragten mehr Musik-CDs und ein Lesecafé in allen Bibliotheken, in denen noch keines angeboten wurde. Auch den neuen Medien wie CD-ROM, Software und Internet wurde viel Beachtung geschenkt, was beweist, daß die Erwartungen an die Bibliothek auf ein „vielfältiges und aktuelles Informations- und Kulturangebot“ gerichtet sind<sup>399</sup>.

---

<sup>393</sup> Vgl.: (München), S.235.

<sup>394</sup> Vor Jahren wurde die Tatsache, daß „Bibliotheken primär von einer breiten Bildungselite genutzt werden“ (vgl.: Salm, Carola. S.5.) durch die Befragungen in anderen Städten bewiesen. Vgl.: Kamp, Norbert: (Düsseldorf1995), S.55.

<sup>395</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Biberach 1999).

<sup>396</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (Biberach 1999).

<sup>397</sup> Vgl.: Jaeger, Marcus: (Lippe), S127.

<sup>398</sup> Gefragt wurde hier nach den Erweiterungs- bzw. Neueinrichtungswünschen.

<sup>399</sup> Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.431.

In der *Stadtbibliothek München* äußerten 812 Personen<sup>400</sup> in freien Antworten ihre Kritik, Anregungen, Verbesserungsvorschläge. Dabei kristallisierten sich sechs verschiedene Themenbereiche mit mehr als 4% heraus. Ganz oben stand die Computerliteratur, dann folgten die Kunst und die fremdsprachige Literatur. Für die Erweiterung des CD-Angebots stimmten 31%, für die Videos 22,2% und knappe 20% für die CD-ROMs.

### 5.3 Auswertung der Kommentare

Auf den 488 abgegebenen und ausgefüllten Fragebögen fanden sich 270 Kommentare der Befragten, die im folgenden nach Themen geordnet, dargestellt werden.<sup>401</sup>

**Möblierung/Beschriftung/Ausstattung:** 10 Kommentare sprachen vor allem die Lese- und Arbeitsplätze<sup>402</sup>, den Wunsch nach einer gemütlicheren Einrichtung<sup>403</sup> sowie den Umzug in ein neues, größeres und übersichtlicheres Gebäude. Zum Teil erscheint die Beschriftung kompliziert.

In *Freiburg* wünschten sich viele Befragte eine freundlicher und gemütlichere Ausstattung, z. B. mehr Pflanzen oder fröhlichere Farben. Für Räumlichkeit sollte es vor allem im Bereich der Sitzgelegenheiten und der Lese- und Arbeitsplätze Veränderungen geben. Auch nach dem Umbau halten 35,9% die Räume der Bibliothek zu klein.<sup>404</sup>

**Gebühren:** In 5 Fällen kritisierten die Befragten die bestehende Gebührenordnung<sup>405</sup>. Für viele sind 20 DM zu hoch, vor allem bei einer seltenen Ausleihe. Kritisch finden einige, daß es ab 18 Jahren keine Ermäßigung für SchülerInnen, StudentInnen oder RentnerInnen gibt. Gewünscht wurde außerdem die Einführung einer Staffelung der Leihgebühr nach Anzahl der entliehenen Medien.

**Zweigstelle Ost:** 15 Äußerungen erfolgten meist unter der subjektiven Einstellung der Befragten stehen, so daß sich diese oft widersprechen. Die Angaben reichten von verschiedenen Bestandswünschen, über Personalausagen bis zu allgemeinem Lob.

---

<sup>400</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.238.

<sup>401</sup> Siehe auch die Originalzusammenfassung der Kommentare im Anhang 6

<sup>402</sup> In der Stadtbibliothek Waiblingen wurde diesem Aspekt eine ganze Frage gewidmet, wobei sich auch hier der Wunsch nach mehr Sitzmöglichkeiten vor allem im Bereich der Romane (19,9 %) laut wurde. Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.5

<sup>403</sup> Der Wunsch nach einer gemütlicheren Einrichtung wurde von einer Leserin in der Stadtbibliothek Heidelberg mit dem Kommentar „himmlisch wären Liegemöglichkeiten“ bekundet, was schon ein gewisses Vertrauen in die Einrichtung deutlich macht. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.. 17.

<sup>404</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.113

<sup>405</sup> Am häufigsten wurde in den freien Antworten von 11,7% der Befragten der Wunsch nach der Abschaffung der Gebühren angegeben. Vgl.: (München), S.238.

**Zweigstelle West:** 6 Kommentare enthielten sowohl Lob als auch Kritik und Vorschläge.

**Kritik/Vorschläge:** 28mal wurde Kritik geübt oder ein Vorschlag geäußert. Dabei spielte die negative Erfahrung in der Bibliothek für einzelne Punkte eine wichtige Rolle. Zu finden sind durchaus überlegenswerte Vorschläge wie die Einführung von Literaturlisten zu verschiedenen Themen oder Büchergruppen und andere Listen wie eine Neuerwerbsliste.

**Lob:** 21 Befragte äußerten ihr Lob, ihren Dank und die positiven Gegebenheiten der Bibliothek. Dabei erwähnten sie einzelner Angebots- und Veranstaltungspunkte, schrieben allgemeines über die Bibliothek, das Personal und dem Buchbestand oder die Dankbarkeit einzelner Erfahrungen.

**Comics:** 3 Äußerungen halten die Comics für veraltet, wünschten sich einen Tausch unter den Stellen getauscht und die Suche über das Alphabet.

**Religiöse Literatur:** Das Angebot an christlicher Literatur wurde dreimal als dürftig beschrieben und der Wunsch nach einem Ausbau geäußert. Gemeint sind vermutlich vor allem Romane, die im bestehenden Autorenalphabet nicht oder nur sehr schwer über die Schlagwortvorgabe zu finden.

**Spiele:** 4 Befragte äußern den Wunsch nach neuen Ausgaben und einer höhere Anzahl und beschreiben z. B. den schlechten oder unsauberen Zustand. Ein Befragter schlägt die Sortierung der Spiele nach dem angegebenen Alter der SpielerInnen vor.

**Veranstaltungen:** Die 2 Kommentare sind aufgrund falscher Angaben nicht repräsentativ. In Freiburg dagegen wollten 42,2% mehr Autorenlesungen und 16,1% fanden die Ankündigungen für die Veranstaltungen nicht auffällig genug<sup>406</sup>.

**Sachbücher:** 28 Befragte teilten die Veralterung verschiedener Bereiche mit und machten verschiedene Veränderungsvorschläge. Z. B. sollte die Schulliteratur gleichmäßig auf alle Stellen verteilt werden, da viele Titel nur in Zweigstelle Ost zu finden sind. Weiter wurden alle erweiterungswürdigen Bereiche erwähnt.

**Romane:** Neben dem Hinweis auf die Veralterung des Romanbestandes im Allgemeinen und einzelner Bereiche wie z. B. Krimis, der Bemerkung, daß man Neuerscheinungen erst sehr viel später ausleihen kann oder wochenlang in der Vorbestellungsliste darauf warten muß, findet man in 26 Kommentaren auch den Wunsch nach mehr ausländischer Literatur und die Aufstellung der Romane nach Themen, also Interessenkreise.

---

<sup>406</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.113

**Zeitschriften/ Zeitungen:** 10 Stimmen gaben dazu ihre Meinung ab. Viele wünschen sich eine größere Auswahl an Zeitschriften, die auch namentlich genannt werden. Einer kritisierte den Zustand der Zeitschriften und ein anderer möchte die Verlagerung dieser in die obere Etage in die Kinderecke, damit man die Handhabe besser beobachten kann. Hier wurden auch 2mal die Zeitung „Die Zeit“ gewünscht, welche die Bibliothek aber in ihrem Bestand hat.

**Internet:** 13 Aussagen geben von der einfachen Bestätigung einer Einführung des Internets und den Vorschlägen für Gebühren folgende Wünsche an: Einführungen, wie man in Internet an bestimmte Informationen kommt, das Bestellen, reservieren und Verlängern im OPAC über Internet und die Möglichkeit für Downloads und Ausdrucke.

In *Freiburg* gaben 12,7% an, einen Internetplatz zu vermissen<sup>407</sup>.

**Briefkasten**(Einwurfschlitze für Rückgabe außerhalb der Öffnungszeiten): 9 Bemerkungen betreffen hauptsächlich die Größe des Einwurfschlitzes. Zusätzlich wurde diese Vorrichtung auch für die Zweigstellen gewünscht.

**Videos:** 2 Befragte äußern den Wunsch nach Spielfilmen. 5 sprechen den Ausbau einzelner Bereiche an, bemängeln die Anzahl und wollen diese auch in Zweigstelle West.

**Fremdsprachige Literatur:** Hier gaben 13 Befragte eine Anmerkung ab. Die meisten sprachen sich für eine vielfältigere und bessere Auswahl an englischer, französischer, spanischer, türkischer und ungarischer Literatur aus oder wollten auch Übersetzungen deutscher Autoren im Bestand vorfinden. Vermißt wurden außerdem „Klassiker“, die in der Bibliothek schon zu finden sind. Für Englischreferate sollte mehr Literatur zu bestimmten Themen vorhanden sein.

**OPAC:** 13 Befragte wünschten sich vor allem die Bereitstellung des OPACs auch in den Zweigstellen. Viel Kritik erhielt die Suche und das Zurechtfinden in den OPACs vor allem bei älteren Menschen und die daraus folgende schlechte Literaturlauffindung.

**Öffnungszeiten:** Die 20 Äußerungen unterstützen nur noch die ausgewerteten Ergebnisse. Der Montag wird als weiterer Öffnungstag gewünscht. Zusätzliche Öffnungszeiten morgens, abends und für die Zweigstellen wie z. B. samstags in Ost sind für viele wünschenswert.

---

<sup>407</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S.113



**CD-ROM:** In den 10 Anmerkungen sind vor allem Kritikpunkte zur Verteilung des Angebots in den verschiedenen Stellen der Bibliothek, die Anzahl der bis jetzt angeschafften Medien und deren Qualität genannt.

In *Freiburg* wünschen sich 24,6% der Befragten ein erweitertes Angebot<sup>408</sup>.

**CD:** 3 Äußerungen hätten den Bestand gerne in der Hauptstelle, da dieser von vielen in Ost nicht nutzbar ist. Zusätzlich fanden 18 Befragte, daß neue und bessere CDs bereitgestellt, die Anzahl an Literatur-CDs ausgebaut und die zweiwöchige Leihfrist verlängert werden sollte.

**Tonkassetten:** 10 Mal wurde vor allem die Qualität beanstandeten und spezielle Wünsche nach Standorten und Ausbau geäußert.

**Fragen, die gestellt wurden:** Einer wußte nicht, ob man auch Kaufvorschläge machen konnte und ein anderer wollte die Leihfrist von 3 Wochen ( seine Annahme) verlängern.

#### 5.4 Wahrheitsgehalt der Antworten

Einer der Vorteile einer schriftlichen Befragung, also ohne die direkte Ansprache durch einen Interviewer, ist die Annahme, daß die Antworten, die der Befragte gibt ehrlicher, überlegter und unbeeinflußter sind<sup>409</sup>. Dennoch muß bei jeder Befragung mit Ausfällen gerechnet werden, die in unit-non-reponse (der Befragte verweigert total) und item-non-reponse (die Verweigerung betrifft nur gewisse Fragen) zu unterscheiden sind<sup>410</sup>. Die Nichtbeantwortung einzelner Fragen oder ganzer Frageblöcke kann mehrere Gründe haben. Der Befragte hat an einzelnen Aspekten kein Interesse oder sich noch nicht damit beschäftigt und keine Erfahrungen gemacht und kann deshalb keine Auskunft geben. Oder er versteht die Frage nicht, was bei einer schriftlichen Befragung nicht wie bei einem Interview im Gespräch ausgeräumt werden kann<sup>411</sup> und übergeht daher die Frage.

Aber nicht nur das führt zu einer „Antwortverzerrung“, wie der offizielle Begriff in der deutschsprachigen Literatur für dieses Problem lautet. Viele Fragen hinterlassen mit einer „Weiß-nicht“-Antwort eine nicht sehr aussagekräftige Meinungslosigkeit des Befragten. Oft gibt dieser eine Antwort, da er sich keine Meinung dazu gebildet hat<sup>412</sup>.

Viele antworten so, wie sie es für sozial erwünschenswert halten und geben nicht ihre richtige Meinung ab. Dafür gibt es zwei Erklärungsansätze, die versuchen die Gründe zu

---

<sup>408</sup> Vgl.: Ebel, Julia: Freiburg, S. 113

<sup>409</sup> Vgl.: Stier, Winfried: Empirische Forschungsmethoden, S.200.

<sup>410</sup> Vgl.: Stier, Winfried: Empirische Forschungsmethoden, S.205.

<sup>411</sup> Vgl.: Stier, Winfried: Empirische Forschungsmethoden, S.200.

<sup>412</sup> Vgl.: Schnell, Rainer. S.323.

benennen: einerseits haben die Befragten das Bedürfnis nach sozialer Anerkennung, worin sich die soziale Erwünschtheit als Persönlichkeitsmerkmal spiegelt und andererseits reagieren alle Befragten anders auf die Befragungssituation. Die Anpassung der Antworten auf diese Gegebenheiten hängt vor allem an der vermuteten Erwartung der Befragten ab, wobei zwischen „kultureller und situationaler sozialer Erwünschtheit“, also Erwartungen aus internalisierter Rollenerwartung (z. B. Geschlechterrolle) oder durch bestimmte Merkmale in der Befragungssituation unterschieden werden muß.<sup>413</sup> Zu diesem Problem werden auch die sogenannten „heiklen“ oder auch „unangenehme“ Fragen gezählt. Die Befragten versuchen zum Teil die Antwort durch Meinungslosigkeit oder Nichtbeantwortung der Frage zu umgehen, da sie diese vertraulichen Angaben nicht geben oder sozial unerwünschte Eigenschaften abstreiten wollen.<sup>414</sup>

Formale Aspekte von Fragen können sogenannte „Frageeffekte“<sup>415</sup> hervorrufen, die den Befragten z. B. bei der Beantwortung in eine bestimmte Richtung lenken können, so daß er nicht das antwortet, was er eigentlich für richtig hält. Dazu zählen kann man auch die „Zustimmungstendenz“, die unabhängig von Inhalt der Fragen zu einer Verfälschung der Antworten führt. Dabei stimmen die Befragten einer Frage immer zu, auch wenn dadurch sich widersprechende Antworten herauskommen. Das zeigt sich z.B., wenn die Befragten, zwei sich ausschließende Fragen gleich beantworten. Man kann sagen, daß diese Tendenz vor allem in unklar definierten Situationen bei Personen auftreten, die diese nur lediglich durch Anpassung und Deferenz zu bewältigen wissen.<sup>416</sup> Dieses Phänomen gilt auch für die „Ja-Sage-Tendenz und soll deshalb nicht näher ausgeführt werden.“<sup>417</sup>

Ein weiterer wichtiger Punkt für den Wahrheitsgehalt ist die Fremdbestimmtheit. Sie bezeichnet das Maß der Fremddimensionen, die auf die Frage wirkt<sup>418</sup>. Diese wiederum entstehen im Befragten und werden durch die Reizwerte der Worte hervorgerufen. Daher werden also, je länger eine Frage formuliert ist, mehr Worte bestimmte Reize im Befragten auslösen und um so größer ist die Frage von fremden Einflüssen bestimmt. Um den Reizwert möglichst gering zu halten, sollten also die Frageformulierungen möglichst kurz sein. Ebenso gehört zur Fremdbestimmtheit auch der Einsatz von indirekten Fragen<sup>419</sup>. Dabei wird nicht direkt zu einem Sachverhalt befragt, sondern versucht über eine andere Ebene die gewünschte Antwort abzufragen. Dazu muß aber angemerkt werden, daß diese Art der Frageformulierung die Bereitschaft, überhaupt zu antworten und bestimmte Meinungen und Ansichten vor allem bei etwas heikleren Themen zu

---

<sup>413</sup> Vgl.: Schnell, Rainer. S.325.

<sup>414</sup> Vgl.: Schnell, Rainer. S.326.

<sup>415</sup> Vgl.: Schnell, Rainer. S.324.

<sup>416</sup> Vgl.: Schnell, Rainer. S.324.

<sup>417</sup> Vgl.: Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung, S.88.

<sup>418</sup> Vgl.: Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung, S.79.

äußern, positiv beeinflusst. Aber man hofft darauf, daß die indirekte Frageformulierung eher zu einer Antwort führt als die direkte<sup>420</sup>. Diese Art wird vor allem dann verwendet, wenn davon ausgegangen werden muß, daß der Befragte auf die eigentliche, also direkte Frage keine Antwort geben kann oder möchte, oder wenn der Befragte die eigentliche Befragungsebene nicht erkennen darf, da er sonst sozial erwünscht (siehe oben) antwortet. Aber dabei ist aufgrund der Eigenständigkeit der Ebene der indirekten Frage die Fremdbestimmtheit (vermutlich) immer sehr hoch<sup>421</sup>, was die Wahrscheinlichkeit der fehlerhaften Angaben begünstigt. Es sind also die Fragen so direkt wie möglich zu formulieren, um die wahrsten Antworten zu erhalten und die Fremdbestimmtheit so gering wie möglich zu halten<sup>422</sup>.

Es scheint, daß viele Befragte während der Beantwortung der Fragen unter gewissem Druck oder Beeinflussung stehen. Das wirkt sich negativ auf die Aussage der Antworten aus und rechtfertigt die Überlegungen zu den Wahrheitsgehalten der Antworten. Bei der Auswertung in Heidenheim zeigte sich die absichtliche Fälschung der Wahrheit besonders bei der Angabe des Alters und der derzeitigen Beschäftigung. Vermutlich haben sich dabei einige SchülerInnen einen Scherz erlaubt und antworteten darauf mit „80 Jahre alt“ und „Schüler“. Wurde diese Antwortzusammenstellung entdeckt, galt der Fragebogen als unbrauchbar, da man davon ausgehen konnte, daß auch die übrigen Fragen nicht repräsentativ beantwortet waren und wurde ausgeschieden. Gleiches galt für die Zustimmungstendenz. Wenn alle Fragen mit „Ja“ beantwortet waren und die Angabe des Alters nicht dazu passen konnte, stellte sich die Frage, ob dieser Fragebogen zu berücksichtigen sei oder nicht. Zum Glück kam das nicht so oft vor und wenn, dann wurde aufgrund der doch oft nicht klar ersichtlichen Zugehörigkeit zu dieser Gruppe für den Fragebogen und seiner Auswertung gestimmt. Weiter läßt sich vermuten, daß in einer kleineren Stadt und deren Bibliothek, viele Befragte sich nicht so recht trauen, ehrliche Antworten zu geben und aus Angst an einem Merkmal wie z. B. Schrift oder Art des Schreibens erkannt zu werden, nicht ihre, sondern die allgemeine Meinung vertreten. Bei der Auswertung von Fragebögen, die jüngere SchülerInnen ausgefüllt haben, sollte man immer bedenken, daß diese einerseits Verständnisschwierigkeiten haben könnten vor allem, wenn die Befragung nicht eigens für sie erarbeitet wurde oder andererseits sich viele einen Spaß erlauben und absichtlich die Antworten verfälschen. Es hat sich in der Befragung erwiesen, daß diese Aspekte zu berücksichtigen sind.

---

<sup>419</sup> Vgl.: Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung, S.80.

<sup>420</sup> vgl.: Stier, Winfried: Empirische Forschungsmethoden, S-179.

<sup>421</sup> Vgl.: Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung, S.80.

<sup>422</sup> Vgl.: Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung, S.82.

## 6 Folgerungen

### 6.1 Pressekonferenz

Die Pressekonferenz am 20. April 2000 wurde nicht nur für die Präsentation der Befragungsergebnisse, sondern auch für die Bekanntgabe der Internetplatzeinführung eingesetzt. Dazu wurden nicht nur VertreterInnen der örtlichen Presse, von der Heidenheimer Zeitung, Heidenheimer Neue Presse und Wochenzeitung und die dafür zuständigen Fotografen eingeladen, sondern man wollte den erst neu amtierenden Oberbürgermeister Bernhard Ilg in die Räume der Bibliothek einzuladen und diese ihm vorzustellen. Unter den Gästen befand sich auch die Leiterin des Kulturamtes der Stadt Heidenheim, Carola Gerbeth. Nach der Begrüßung der Anwesenden stellte Herr Valentin, der Leiter der Stadtbibliothek die Befragung und die Aspekte des Fragebogens noch einmal vor und legte dann den Schwerpunkt seiner Ausführungen auf die erzielten Ergebnisse. Diese wurden zusammen mit den wesentlichen Ergebnissen und Veränderungspunkte der Zukunft an die TeilnehmerInnen der Konferenz verteilt. Aus den vorgetragenen Punkten entstanden Diskussionen, die über die Befragungsergebnisse hinaus reichten und Entscheidungen des Gemeinderates wie z. B. die Schließung der Zweigstellen in den Ferien betrafen oder auf den Wunsch von seiten der Bibliothek wie auch den NutzerInnen nach neuen Räumen für eine Zentralbibliothek eingingen.

Auch der schon lange angesprochene Wunsch des Bibliotheksleiters nach einem Bücherbus, um auch außerhalb liegende Teilorte innerhalb des Landkreises Heidenheims zu erreichen, kam zur Sprache. Nach Meinung des Bibliotheksleiters sind die Zweigstellen viel zu nah an der Hauptstelle angesiedelt, was keine angemessene Literaturversorgung des ganzen Landkreises ermöglicht. Aber das Konzept des Bücherbuses wird in Heidenheim als veraltet angesehen und somit verlaufen alle Planungsansätze im Sand<sup>423</sup>.

Der zweite wichtige Punkt, die Interneteinführung, kam aufgrund der viel Zeit in Anspruch genommenen Diskussionen etwas kurz und so stellte man das Vorhaben nur mit einer Vorführung des OPACs im Internet vor. Oberbürgermeister Ilg als eigentliche Hauptperson für die Vorstellung war aufgrund dringender Termine nicht mehr dabei.

Im Anschluß fand die Ziehung der GewinnerInnen des Gewinnspiels. Hier kamen auch die Pressefotografen für ein Bild zum Einsatz. Zusammen mit Oberbürgermeister Ilg zog ich acht glückliche GewinnerInnen, die jeweils einen der Preise entgegen nehmen durften<sup>424</sup>.

---

<sup>423</sup> Diese Informationen stammen aus dem Gespräch mit dem stellvertretenden Bibliotheksleiter Herrn Preußger.

<sup>424</sup> siehe auch die Originalartikel der Heidenheimer Zeitung und der Wochenzeitung im Anhang 3. Darin zu finden, sind auch die Namen der GewinnerInnen.

Bei den anschließenden Pressemitteilungen<sup>425</sup> fiel, wie in einem Gespräch<sup>426</sup> mit dem stellvertretenden Bibliotheksleiter Herrn Preußger erwähnt, vor allem die doch unterschiedliche Gewichtung der anzukündigenden Punkte auf. Der Bibliotheksleitung war es sehr wichtig, den LeserInnen auch über den Weg der Presse die jetzige Einführung des Internets mitzuteilen, was aber in den Presseartikel mit nur wenigen Sätzen im Kleingedruckten bedacht wurde. Der Presse war es viel wichtiger, einzelne Punkte wie z. B. die Durchführung einer Büchereinacht für alle, groß darzustellen.

Zusätzlich zu diesen Erscheinungen verfaßte Herr Preußger eine Zusammenfassung der in der Pressekonferenz vorgestellten Ergebnisse der Befragung und schickte diese an Zeitungen der umliegenden Kreise wie Aalen und Ulm, womit eine weitergehende Verstreuung der Befragung und ihrer Ergebnisse gewährleistet werden sollte<sup>427</sup>.

## **6.2 Wunschbuch / Kaufwünsche (Neugestaltung der Karte)**

Wie die Auswertung zeigte, wußte fast die Hälfte nicht, daß die Bibliothek auf Lesewünsche durch Kaufvorschläge eingeht. Da aber den NutzerInnen die Möglichkeit gegeben werden soll, aktiv am Bestandsaufbau teilzunehmen, entschied man sich, die Werbung für diesen Service zu verstärken und einen Platz in den Räumen der Bibliothek zu finden, an dem durch Plakate und die öffentliche Präsentation der Buchwunschkarten<sup>428</sup> darauf hingewiesen werden soll. Aufgrund der länger zurückliegenden Gestaltung der Buchwunschkarten, erhielt diese ein neues Erscheinungsbild, daß vor allem ansprechender und für das Ausfüllen selbsterklärender sein soll. Zusätzlich dazu soll ein Wunschbuch ausgelegt werden, in das die NutzerInnen neben ihren Lesewünschen auch Kritik, Lob und andere Hinweise<sup>429</sup> geben können, die sie sich vielleicht persönlich nicht zu sagen wagen und womit die Hemmschwelle des Einzelnen abgebaut werden soll. Diese Idee ist keine neue und laut Aussage der BibliotheksmitarbeiterInnen gab es schon mal ein Wunschbuch, aber es soll ein erneuter Versuch gestartet werden, die NutzerInnen an dem Bibliotheksangebot mitzuarbeiten. Noch ist das Wunschbuch nicht ausgelegt, da die geplante Präsentation auf einem Stehpult noch zu ausführbaren Problemen führt.

---

<sup>425</sup> Auch im Radio wurde kurz über die Befragung berichtet, obwohl keine VertreterInnen an der Konferenz teilnahmen.

<sup>426</sup> Das Gespräch fand am 24. August 2000 in der Bibliothek statt.

<sup>427</sup> Siehe auch Original im Anhang 3

<sup>428</sup> Bisherige und neue Karte s. auch im Anhang 5

<sup>429</sup> In Heidelberg wurden den NutzerInnen nach der Befragung ein Briefkasten für Lob, Kritik oder Tips zur Verfügung gestellt. Vgl.: Krass, Ulrike: (Heidelberg), S.18.

### 6.3 Internet

Schon vor der Befragung war klar, daß das Internet eingeführt werden sollte. Da aber die technischen Voraussetzungen dafür noch nicht geschaffen waren und die Einführung noch etwas auf sich warten ließ, nutzte man die Befragung dafür, die zu erwartende Nutzung zu ermitteln. In den Ergebnissen sprachen sich viele der Befragten für das Internet aus und auch für die Nutzung trotz Gebühren. Einige Tage nach der Pressekonferenz wurde im Eingangsbereich gleich gegenüber der Theke ein Internetplatz installiert. Als Gebühr wird 1 DM für 10 Minuten erhoben. Dieses Angebot nutzen, dürfen alle ab 14 Jahren. Bis 18 Jahren erlaubt nur die Unterschrift der Erziehungsberechtigten den Eintritt in die virtuelle Welt. Es wird auch keine Filtersoftware eingesetzt, da bis jetzt damit die Nachteile überwiegen und der Schutz willkürlich erscheint oder auch zugelassenen Seiten ausgefiltert werden. Der Bildschirm ist von der Ausleihtheke einsehbar und so soll jeder Zugriff auf ungeeignete Seiten unterbunden werden. Aber es zeigt sich ganz deutlich, daß der Internetplatz kaum genutzt wird. Jedenfalls nicht in dem Maße wie angenommen wurde. Vermutlich stellen die Gebühren doch eine Hürde für viele dar, obwohl diese noch eher günstig sind. Also hier kann man sagen, daß der tatsächliche Bedarf mit dem der Ergebnisse nicht übereinstimmt, oder man muß im Nachhinein annehmen, daß viele der Befragten, die sich für die Einführung des Internets ausgesprochen haben, unter der Altersgrenze liegen oder sich mehr davon versprochen haben. Die Zukunft wird zeigen, ob es hier nicht notwendig sein wird, das aufgestellte Konzept zu überdenken und zu verändern.

An dieser Stelle soll noch ein wichtiger Hinweis gegeben werden. Der OPAC der Stadtbibliothek ist unter folgender Adresse: <http://www.bibliothek-heidenheim.de> oder der Homepage der Stadt Heidenheim aufrufbar. Wer also einen Internetanschluß besitzt, kann von dort aus im Bestand recherchieren und als LeserIn die Leihfristen verlängern oder entliehene Medien vorbestellen. Dem dabei aufkommenden Wunsch, die Medien auch zuzuschicken, soll so schnell nicht nachgekommen werden.<sup>430</sup>

### 6.4 Bild des Monats

Diesen Titel erhält jeden Monat neu, ein Bild aus der Graphothek, das an einer zentralen Stelle in der Hauptstelle der Bibliothek aufgehängt wird. Aufgrund der doch recht großen Unbekanntheit dieser Einrichtung, soll mit dieser Werbemaßnahme verstärkt darauf aufmerksam gemacht werden. Man hat erkannt, daß die bisherige Werbung über die Presse und das Auslegen von Informationsmaterial an der Ausleihtheke nicht ausreichen. Zusätzlich soll die Informationsbroschüre neu gestaltet werden und somit ansprechender

---

<sup>430</sup> Angaben wurden der Ergebniszusammenfassung des Bibliotheksleiters entnommen.

sein. Viele HauptstellennutzerInnen haben die Graphothek noch nie gesehen oder nur flüchtig etwas davon gehört. Oder es besteht kein Interesse an Kunst. Da oft nur Dinge ansprechen, die man sieht, soll durch das Bild und durch die monatliche Veränderung auch den HauptstellennutzerInnen die Möglichkeit gegeben werden, etwas „für das Auge“ zu erhalten, um dann doch mal den Weg in die Zweigstelle Ost einzuschlagen.

## **6.5 Sonstige Veränderungen**

Nach Berechnung der Ausleihzahlen pro Tag stellte sich heraus, daß der Dienstag stark für die Ausleihe und Abgabe von Medien genutzt wird, so daß man sich entschieden hat, auf Probe ein halbes Jahr auch am Dienstag über Mittag zu öffnen. Nach den Sommerferien wurde diese Entscheidung in die Tat umgesetzt und es zeigte sich bisher eine starke Nutzung des zusätzlichen Angebots. Bleibt das so, muß nach dem halben Jahr die dauerhaft zusätzliche personelle Anforderung neu geregelt werden

Zur Lösung der problematischen Medienrückgabe großer Bücher oder CD-ROMs mit Beilagenkarton über den „Bücherschlitz oder auch Briefkasten“ soll dieser vergrößert werden. Da aber eine Sicherung der größeren Öffnung notwendig ist, um das Herausholen der schon abgegebenen Medien zu verhindern und diese noch nicht gefunden wurde, gab es hier noch keine Änderung. Günstig wäre ein eigenständiger Kasten, dessen Klappe in Form eines „Ls“ beim Öffnen und Einlegen der Bücher den Weg nach innen versperrt, der aber keinen Platz hat. Auf den Wunsch diese Möglichkeit auch in den Zweigstellen vorzufinden, wird nicht eingegangen werden können

Die Zeitschriften wurden zum Thema Wirtschaft um zwei Zeitschriften erweitert und „Handelsblatts“ soll so bald wie möglich dazu kommen.

Im Rahmen der Finanzen soll auch der Bestand an CDs, CD-ROMs und der Romanbestand verstärkt werden. Weiter soll ein neues Angebot aufgenommen werden, die NutzerInnen werden In Zukunft auch Stadtpläne in den Bibliotheksregalen finden.

Dem Wunsch, die Comics unter den verschiedenen Bibliotheksstellen zu tauschen, wird mit der Form des Ringtausches entsprochen.

Unter den Kommentaren der Befragten fand sich auch der Wunsch, das vorhandene WC wieder öffentlich zugänglich zu machen. Dieses konnte nur mit einem Schlüssel, der an der Theke erhältlich ist, benutzt werden. Der Grund für diese Maßnahme war der sehr schlimme Zustand, in dem man die Räume sehr oft vorfand. Deshalb wollte man einen Überblick haben, wer dort hineinging und niemandem zumuten, die Räume so vorzufinden. Aufgrund des Kommentars, wollte man der Sache eine zweite Chance geben und stellte die Räume wieder frei zur Verfügung. Wie sich aber mittlerweile herausstellte,

traf man wieder häufig den katastrophalen Zustand vor, so daß das WC jetzt wieder verschlossen ist. Aber es handelt sich trotz allem um ein öffentliches WC, welches eben mit Schlüssel von allen in Anspruch genommen werden kann.

Eine weitere doch sehr sichtbare Veränderung in den Räumen der Bibliothek ist die Erneuerung der Regalbeschriftung bei den Romanen mit größeren Buchstaben und veränderte Hintergrundfarbe. Die Beschriftung der Sachliteratur ist noch gleich geblieben, wird aber der neuen ASB (Allgemeine Systematik für Bibliotheken) angeglichen. Zusätzlich werden jetzt, beim Eintritt in die Erwachsenenbibliothek sichtbar, die Bestsellerlisten an einem Regal innerhalb des Romanbestandes aufgehängt.

Aufgrund eines weiteren Kommentars soll irgendwann ein „Riesenflohmarkt“ stattfinden, an dem alle ausgesonderten, ausgeschiedenen und geschenkten Bücher zum Verkauf angeboten werden sollen.

## **6.6 Was unverändert bleibt**

Einer der Hauptpunkte, die erst mal unverändert bleiben müssen, ist zweifellos die Möblierung, Einrichtung und Gestaltung der Bibliothek. Die recht begrenzten finanziellen Mittel machen zur Zeit eine Renovierung oder Möbelkauf unmöglich. Man hofft darauf, daß irgendwann in der Zukunft doch noch ein geeignetes Gebäude gefunden wird und man die Möglichkeit erhält, die Bibliothek nach eigenen Wünschen zu gestalten, einzurichten und endlich auch was für das Auge zu bieten. Die Non-book-Materialien können nicht so präsentiert werden, wie sie es verdient hätten und viele Regale sind überladen.

Die Veranstaltungsarbeit wird in ihrer Form beibehalten, wobei die Verlagerung der Veranstaltungen zum größten Teil in Räume außerhalb der Bibliothek, wie z. B. in ein Café eine kleine Änderung darstellt. Das entspricht der Nutzerkritik am Ambiente und dem Aussehen der Bibliothek, das vor allem für die Veranstaltungen Unzufriedenheit hervorruft. Da aber das einer der Schwerpunkte der Bibliotheksarbeit und diese dem gesamten Personal wichtig ist, wurde zwar kurz das bestehende Konzept in Frage gestellt, aber nach längerer Besprechung entschieden, das Angebot in gewohnter Form beizubehalten, da „erstens die Kulturförderung eine wichtige Aufgabe öffentlicher Bibliotheken ist, zweitens die Situation in besser ausgestatteten Bibliotheken auch nicht anders ist und drittens die Zahl aufgrund des hohen Schüleranteils der Befragten, die diese Angebote kaum oder nur unter Zwang nutzen, zu sehen ist“<sup>431</sup>.

---

<sup>431</sup> Die Angaben entstammen einer Ergebniszusammenfassung des Bibliotheksleiter Herrn Valentin.



Bis auf weiteres unverändert, bleibt auch der Wunsch der Befragten nach dem Öffnen der Zweigstellen auch in den Ferien. Diese Entscheidung des Gemeinderates wie auch die Gebührenordnung bleibt in ihrer Form erhalten.

Auch das Beispiel der Stadtbibliothek München<sup>432</sup> zeigt, daß sich einiges nicht ändern läßt. Hier z.B. der von einer Fremdfirma bereitgestellte Kopierer, der den NutzerInnen zu teuer und oft defekt ist und die künstliche Belüftung der Bibliotheksräume.

## **6.7 Lesenacht<sup>433</sup> am 20. Oktober 2000 für Alle<sup>434</sup>**

Hintergrund dieser Nacht ist der, von einer Leserin gegebene Kommentar<sup>435</sup>: „Hin und wieder träume ich von einer Lesenacht. Einmal ohne Zeitdruck und vor allem ohne Kinder!! Hemmungslos in den Regalen nach Lesenswertem zu stöbern“ und wurde im Rahmen des Fredericktages<sup>436</sup> durchgeführt. Dafür bot man den LeserInnen die Gelegenheit von 20 bis 1 Uhr die Bibliothek zu besuchen, um nicht nur zu schmökern und frischen Brezeln und Getränke zu genießen, sondern auch an einer Vorlesestunde teilzunehmen, die von vier prominenten HeidenheimerInnen mit ihren Lieblingsbüchern gestaltet wurde. Darunter zu finden war Bürgermeister Rainer Domberg mit dem Gedicht seines Vorgängers „November-Alb“ und dem Buch „Rituale“ von Cees Nooteboom. Mundartliches gaben der Vorsitzende des Gewerbeamts Hans-Joachim Kopp mit Bernd Merkles „Händel“ und die Kulturamtsleiterin Carola Gerbeth mit den Geschichten „Dr Wäschdag“ und „D´Marktfra“ aus „Krokodile in der Burg“ von Brigitte Wagner zum Besten. Zusätzlich las sie noch zwei Gedichte<sup>437</sup> des Sprachakrobats Friedhelm Kendlers vor. Den Abschluß der Vorlesestunde machte „Der kleine Prinz“ von Antoine de Saint-Exupéry, den die Gleichstellungsbeauftragte Susanne Dandl ausgesucht hatte. Anschließend stand den ZuhörerInnen die Bibliothek zur freien Verfügung, wobei die BesucherInnenanzahl nach einer Stärkung und dem Austausch über das Gelesene schnell abnahm. Um Mitternacht verzeichnete man noch eine kleine Besucherschar und vereinzelt lasen oder arbeiteten welche. Abschließend kann man also sagen, daß das Programm gut angenommen wurde, aber die „Schmökерzeit“ für viele kein Bedürfnis war. Vermutlich sollte mehr Programm bis zum Schluß anboten werden oder das Ganze wie bei Kinderlesenächten in einer festen Gruppe mit durchgehendem Angebot stattfinden. Der Versuch hat gezeigt, daß das Konzept noch erweiterbar, aber die Vorlesestunde als solche gut genutzt wurde.

---

<sup>432</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.235.

<sup>433</sup> S. auch Artikel im Anhang 3

<sup>434</sup> Die Beschreibung erfolgte durch die persönliche Teilnahme.

<sup>435</sup> Dieser ist mein persönlicher Favorit.

<sup>436</sup> Das landesweite Literatur-Lese-Fest in der seit 1997 existierenden Aktion „Baden-Württemberg: Orte für Worte“.

<sup>437</sup> „Der Frühling“ und „Klein Gedicht zur Nacht“

## 6.8 Einzelne Änderungen anderer Bibliotheken

In der *Stadtbibliothek Waiblingen* wurde als Resultat auf die Befragung ein Internet-PC installiert, bei den Taschenschränken im Foyer eine Ablagemöglichkeit geschaffen, neue Zeitschriften bestellt, die Regalbeschriftung geändert, die Reiseführer aktualisiert und für den Bereich Science Fiction neue Bücher bestellt<sup>438</sup>.

Als Änderungen in der *Stadtbibliothek München*<sup>439</sup> führte man in die Abteilungen für Erwerbung und Katalogisierung eine neue Form der Organisation ein, damit die Neuanschaffungen schneller dem Kunden zur Verfügung gestellt werden konnten. Zusätzlich wollte man die Verlängerungen in geänderter Form durchführen, um eine bessere Verfügbarkeit der Medien zu erlangen. Die Befragungsergebnisse hinsichtlich der Öffnungszeiten wurden für die vorgesehenen Änderungen nur sehr gering herangezogen. Dafür wurde die Beschriftung der Regale flexibler gestaltet, aber zum Zeitpunkt der Artikelbeschreibung noch nicht angebracht und dem Wunsch nach Schließfächern entsprochen. Zur besseren Orientierung der BesucherInnen bezüglich des weniggenutzten Angebots und der gezielten Ansprache einzelner Besuchergruppen muß noch eine Lösung gefunden werden. Dann wollen noch die einzuführenden Angebote wie OPAC-Einführungen und Workshops in dem neuen Multimedia-Studio geplant werden.

Der Vergleich der Benutzerstruktur in der *Stadtbibliothek Chemnitz* zwischen der Zentralbibliothek und den Zweigstellen stellte die bisherige Praxis der unterschiedlichen Bedürfnisbefriedigung in Frage und zeigte neben der steigenden Abnahme der Ausleihzahlen<sup>440</sup> in den Zweigstellen, die Zunahme dieser in der Zentralbibliothek. Hier führt das ständige Ansteigens des Bestandsumsatzes zur Unzufriedenheit hinsichtlich der Verfügbarkeit einzelner Titel. Der Bestand und das Angebot der Stadtteilbibliotheken entsprechen also nur den NutzerInnen vor Ort und führt alle mit einem hohen Informationsbedarf vorwiegend in die Zentralbibliothek. Ziel soll nicht die Schließung der Stadtteilbibliotheken für eine erfolgreiche Zentralbibliothek oder die Umwandlung dieser in Spezialbibliotheken mit bestimmten Interessenrichtungen, sondern eine gleichmäßige Nutzung aller Angebote, wobei der stagnierende oder sinkenden Etats ein Problem darstellt. Dafür sollen die Angebote und Leistungen der Stadtteilbibliotheken inhaltlich und um Leistungen wie Internetzugänge bzw. Non-Bookmaterialen sowie die Informationsvermittlung hinsichtlich Präsenzbestand und Arbeitsplätze erweitert, aber auch die vorhandenen NutzerInnen weiter angesprochen werden. Zusätzlich sollen alle nur in der Zentralbibliothek erhältlichen Informationen z. B. über Fax oder Email abrufbar sein. Die EDV-Systeme der Stadtteilbibliotheken soll vervollständigt werden, um mit den

---

<sup>438</sup> Vgl.: Janzen, Dina: Besucherbefragung 1999. S.15.

<sup>439</sup> Angaben in diesem Abschnitt vgl.: (München), S.238.

Daten den Bestand am Benutzer zu orientieren und über eine Bestellfunktion den Austausch der Titel über einen Kurierdienst zu ermöglichen<sup>441</sup>. Die Ergebnisse der Benutzerberatung und des Leitsystems zeigten einerseits die Erwartungen einer guten Beratung und sollten als Argumentationshilfe gegenüber Personalreduzierungen in diesem Bereich herangezogen werden. Als Konsequenz, also zur Verbesserung oder Erhaltung des Beratungsstandards werden schon seit Jahren interne Fortbildungen durchgeführt, wobei Medien zu aktuellen Themen vorgestellt, Recherchestrategien erklärt und Tips gegeben werden. Für die Bearbeitung des vorhandenen Leitsystems bildet sich eine Arbeitsgruppe, die mit Hilfe der NutzerInnenhinweise Änderungen vornehmen sollen<sup>442</sup>. Zuletzt machen 14% der Befragten, die den Standort der Bibliothek nicht kennen und auch nicht über die Veranstaltungen und den Pressemitteilungen auf sie aufmerksam wurden, eine andere Art der Außenwerbung notwendig. Dazu soll innerhalb der städtischen Verkehrsbeschilderungen eine Hinleitung zur Bibliothek geschaffen werden, die bisher immer noch nicht durchsetzbar ist. Dafür gab die Verwaltung der Stadtbibliothek als Mitglied der für das Internet zuständigen Arbeitsgruppe und einer Bildungseinrichtung, einen Link zu ihrer Homepage. Zur 130-Jahre-Bestehungs-Feier der Bibliothek gab es z. B. ein Megalightsystem durch die Stadt. Als weitere Werbemaßnahme gelten Ausstellungen mit besonderen Hinweisen auf die Bibliothek wie die zur Chemnitzer Bibliotheksgeschichte im Schlossbergmuseum oder der seit Juli 1999 aufgestellten Ausstellung im Arbeitsamt zu den verschiedenen Medien und Informationsmöglichkeiten der Stadtbibliothek zum Thema Arbeitslosigkeit. Die Werbemaßnahmen, die sich bis jetzt hauptsächlich auf die Zentralbibliothek beschränkt haben, sollen für die Zweigstellen einen eigenen Weg finden, da sie für den einfacheren Einstieg in die Bibliothek dort, für ErstbesucherInnen wichtig sind<sup>443</sup>.

---

<sup>440</sup> Grund dafür ist, daß man hier vorwiegend Kinder und ältere NutzerInnen antrifft.

<sup>441</sup> Angaben bis hierher vgl.: (Chemnitz 1999), S.128.

<sup>442</sup> Angaben bis hierher vgl.: (Chemnitz 1999), S.129.

<sup>443</sup> Angaben bis hierher vgl.: (Chemnitz 1999), S.129.

## Schlußfolgerungen

Grundsätzlich muß eine Besucherbefragung immer unter Berücksichtigung der jeweiligen Bibliothekssituation gesehen werden. Die ermittelten Ergebnisse sollen auch vor allem den kommunalpolitischen Entscheidungsträger zeigen, daß Bibliotheken in ihrer bedeutenden Rolle innerhalb der heutigen „Informationsgesellschaft“ gefördert werden sollten<sup>444</sup>, anstatt ihnen ständig die Mittel zu kürzen. Auch zeigen die meisten Befragungen, daß für viele die Bibliothek nicht mehr wegzudenken ist und sie eine große Beliebtheit aufweist. Neben der Analyse der Schwachstellen durch die Auswertung, können die Ergebnisse auch die MitarbeiterInnen für die weitere Arbeit motivieren<sup>445</sup>. Oft ist es für eine umfassende Informationserhebung sinnvoll, die aus der Auswertung gezogenen Erkenntnisse und Überlegungen zusätzlich mit Daten zu vergleichen, die auf anderem Wege ermittelt wurden wie z. B. über die Nutzerstatistik oder einer Gemeinwesenanalyse.

Betrachtet man die eigene Befragung nach einer gewissen Zeit, unter dem Vergleich mit anderen Befragungen und den allgemein gültigen Aspekten für eine solche Befragung in der empirischen Sozialforschung, stellt sich heraus, daß sie in der durchgeführten Form nicht perfekt war und einige Punkte durchaus verbesserungswürdig sind. Darunter fällt nicht nur die Durchführung des Pretests, sondern auch die gegebenenfalls weitere Berücksichtigung wichtig Befragungsaspekte im Aufbau des Fragebogens. Zusätzlich stellte der Vergleich mit anderen Befragungen die Vorteile der im Vorfeld geplanten Stichprobenauswahl sowie die direkte Ansprache der Befragten dar. Der Rücklauf für diese Befragung war zwar zufriedenstellend, was aber an dem langen Befragungszeitraum von sechs Wochen lag. Hätte man hier nur eine oder zwei Wochen eingeplant, wäre die Anzahl der Fragebögen nicht erreichbar gewesen.

Vergleicht man die Fragen des Fragebogens mit den der anderen Bibliotheken, so lassen sich doch einige Aspekte aufzählen, die man auch für Heidenheim noch hätte aufnehmen können. Die Scheu gegenüber mehr Fragen im Bereich der sozio-demographischen Angaben, erwies sich als unbegründet. Die meisten Fragebögen stellten eine Vielzahl an solchen Fragen, welche die Befragten scheinbar ohne große Bedenken beantworteten und aus denen wie z.B. den Bildungsabschlüssen für die Bibliotheksarbeit hilfreiche Erkenntnisse gezogen werden konnten. Ein weiterer wichtiger Aspekt zeigt sich in der Befragung über die Bibliotheksnutzung des „heutigen“ statt des „generellen“ Besuchs. Darauf legten viele Bibliothek großen Wert, wobei sich die Frage stellt, was zu effektiveren Ergebnissen führt. Dabei muß vor allem das Erinnerungsvermögen des

---

<sup>444</sup> Vgl.: Vgl.: Lisson, Suzanne: (Lippe), S.431.

<sup>445</sup> Vgl.: Schaeffer, Thomas: (Köln 1991), S.149.

Einzelnen berücksichtigt werden, da es bei der Betonung auf das „Heute“ zu Verfälschungen hinsichtlich der sonstigen Nutzung kommen kann.

Unter formalen Gesichtspunkten soll bemerkt werden, daß einzelne Bibliotheksangebote oder -leistungen in einer eigenen Frage nur sinnvoll befragt werden können, wenn diese dann nicht mehr in der Zusammenfassung mehrerer auftauchen. Das hat oft ungleiche Antworten zur Folge, die zu unterschiedlichen Ergebnissen und somit zu Schwierigkeiten in der Auswertung und der Interpretation dieser führen.

Bedauerlicherweise erfolgte in Heidenheim keine nach Bibliotheksstellen getrennte und einzelnen Befragungsaspekte zusammenführende Auswertung, die differenziertere Aussagen ermöglicht und zu weiteren Erkenntnissen führt.

Zieht man die Konsequenzen aus den bisher erfolgten und noch geplanten Änderungen, stellt sich immer eine gewisse Unzufriedenheit ein. Auf viele Bereiche, die einer Veränderung bedürfen, hat das Bibliothekspersonal keinen Einfluß hat<sup>446</sup> oder es fehlen die Mittel, daß Personal oder die Zeit, um etwas zu ändern. Einige geplante Aktionen wie z. B. die Ausstellung der Kommentare wurden aus Zeitgründen immer wieder verschoben bis aufgrund der schon länger zurückliegenden Befragung darauf verzichtet wurde. Allgemein läßt sich feststellen, daß die geleistete Arbeit im Vorfeld einer Befragung, den Ausgang dieser und die dabei ermittelten Ergebnisse im Wesentlichen entscheidet. Die im Nachhinein erkannten Verbesserungsvorschläge sollten eigentlich zu weiteren Befragungen führen, um diese zu üben. Offen bleibt, ob sich der Aufwand einer solchen Befragung aufgrund meist begrenzten und oft nicht neues aussagender Erkenntnisse überhaupt lohnt. Das allerdings können viele Bibliotheken nicht behaupten, da wie das Beispiel der zweiten Befragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf<sup>447</sup> zeigt, auch viele neue Erkenntnisse aus einer Befragung gezogen werden und sehr hilfreich für die zukünftige Arbeit sein können. Viele Bibliotheken fühlen sich in ihrer Arbeit einfach bestätigt.

---

<sup>446</sup> Als Beispiel werden die Beschlüsse des Gemeinderates genannt.

<sup>447</sup> Vgl.: Kamp, Norbert: (Köln 1996), S.57.

## Literaturliste

**(Bad Mergentheim):** Vogt, Hannelore: Bad Mergentheim: Nutzerbefragung der Stadtbücherei. In: BuB 45(1993)6/7, S.520 u. 522

**Besucherbefragung 1999:** In der Stadtbücherei Waiblingen / Durchgeführt von der Studentin der HBI Stuttgart: **Dina Janzen**. Unter der Leitung von Prof. Dr. Manfred Nagl und Prof. Askan Blum (unveröffentlichte Ergebniszusammenstellung).

**Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken : Band 1:** Empfehlungen und Arbeitsmaterialien für ein output-orientiertes Berichtswesen / hrsg. Von Marga Pröhl und Bettina Windau. Bearb. Von Ursula Pantenburg und Kerstin Schmidt. – Gütersloh . Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997

**Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken : Band 2:** Meßergebnisse, Richtwerte, Handlungsempfehlungen / hrsg. Von Bettina Windau. – Gütersloh . Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997

**(Biberach 1999):** Vorabauswertung der Besucherbefragung Biberach 1999, unveröffentlichte Zusammenstellung von Prof. Askan Blum.

**Bibliotheken '93 :** Strukturen – Aufgaben – Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. – Berlin (u. a.), 1994

**Bischof-Kümmel, Gudrun:** Materialien zu standortbezogenen Untersuchungen in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen: ein Literaturbericht ; im Anhang: Bericht über die zweite Benutzerbefragung: das Rathaus fragt – Leserinnen und Leser antworten. / [Hrsg. Von der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. – 1993, 15S.

**Borchardt, Peter:** Wozu Bibliotheksmarketing? In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materiealien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.3ff.

**(Chemnitz 1999):** Klaus, Daniela: „Konsequent nachgefragt“ : Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz: Ergebnisse – Schlussfolgerungen – Maßnahmen. In: BuB 52(2000)2, S.122-129

Daten des Wirtschaftsstandortes Heidenheim (aus dem Heidenheimer Rathaus)

Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materiealien; 119), Band 1. Texte. – 1992

Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materiealien; 119), Band 2. Anhänge. - 1992

**Fiedler, Jörg: (Lüneburg):** Vom Versuch, Benutzerzufriedenheit empirisch zu messen. Durchführung und Auswertung einer Befragung in der Ratsbücherei Lüneburg / vorgelegt von Jörg Fiedler. – Hamburg : Fachhochschule Hamburg, Fachbereich Bibliothek und Information, 1993. – 74 S. (Hausarbeit zur Diplomprüfung)

**Glang-Süberkrüb, A.: Einleitung.** In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materiealien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.1ff.

**Glang-Süberkrüb, A.: Öffentliche Bibliotheken** im gesellschaftlichen Umfeld. In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materialeien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.25ff.

**(Hamburg 1993):** Gründe für die Ausleihsteigerung im Jahre 1993 : Befragung zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Dienstleistungen der Hamburger Öffentlichen Buecherhallen / Bischof-Kuettel, Gudrun / [Stiftung Hamburger Öffentliche Buecherhallen]. Gudrun Bischoff-Kuettel... – Hamburg : Hamburger Öffentliche Buecherhallen, 1994. – 32 S.

**Holm, Kurt (Hrsg.): Die Befragung** 1: Der Fragebogen, Die Stichprobe / Kurt Holm (Hrsg.). – 4. Aufl. – Tübingen : Francke, 1991, (Uni-Taschenbücher; 372)

**Hüfken, Volker: (Köln):** Nutzerbefragung der Stadtbibliothek **Köln**. In: Bibliotheksdienst 33.Jg. (1999), H.2, S250-262

**Jäger, Markus: (Lippe):** „Den Anschaffungsetat vergrößern“: Publikumsbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe. In: BibliotheksInfo 7(1997)3, S 123-129

**Jäger, Markus: Planung einer empirischen Untersuchung** in Bibliotheken am Beispiel des Projekts „Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe“ / von Markus Jäger. – Köln : Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, 1997. – 56 S. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 2)

Jahresstatistik 2000 der Stadtbibliothek Heidenheim

**Jochimson, Hanno: (Hamburg, Stuttgart):** „Wer nutzt die Bibliotheksangebote?“ Umfragen in Hamburg und Stuttgart. In: BuB 44(1992)8, S.690-692

**Kamp, Norbert: (Düsseldorf):** „Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden?“ Zweite Nutzerbefragung bei den Stadtbüchereien Düsseldorf. In: BuB 48(1996)1, S.54-57

**Kamp, Norbert: Aufgaben- und Zieldefinition.** Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materialeien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.75-89

**Kemper, Christine: Befragungen** : Marketing-Instrumentarium zur Erhebung von Daten. In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materialeien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.29

**Krass, Ulrike: (Heidelberg):** „Liegemöglichkeiten wären himmlisch!“: Schlaglichter einer Besucherbefragung in der Stadtbücherei Heidelberg. In: Theke aktuell - Heidelberg – 1(1994), 3, S.. 16-18

Krass, Ulrike: Regionaler Auskunftsdienst im „Dreieckland“: dargestellt am Beispiel der öffentlichen Bibliotheken in Freiburg, Basel und Mulhouse – Diplomarbeit im Studiengang öffentliche Bibliotheken bei der Fachhochschule für Bibliothekswesen Stuttgart

**Kriewald, Heike: (Magdeburg):** Nutzerbefragung in der Stadtbibliothek Magdeburg. In: Mitteilungsblatt der Bibliotheken in Niedersachsen, Sachsen-Anhalt 1996, 101, Juni, S.3-6

**Lisson, Susanne : (Lippe):** Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe. In : BuB 49 (1997) 6 ; S. 419-431

**(Marburg):** „Methoden und Formen der Öffentlichkeitsarbeit“: Schlußfolgerungen aus einer Nutzerbefragung in Marburg. In: BibliotheksInfo 3.Jg. (1993), H.6, S.407-408

**(München):** „Anregungen praktisch umgesetzt“: Besucherumfrage in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: BuB 49(1997)3, S.235-238

**(Münster):** Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragung in der Stadtbücherei Münster. In: BibliotheksInfo 4(1994)10, S.581-59

**Petsch Peter:** Bibliotheksmarketing und der Umgang mit den Ergebnissen. In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materialeien; 119), Band 1. Texte. – 1992, S.253ff.

**Salm, Carola:** Repräsentativbefragung der Stadtbüchereien Düsseldorf. In: Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Dt. Bibliotheksinstitut. [Red. Peter Borchardt...] – (Dbi-materialeien; 119), Band 2. Anhänge. - 1992

**Schaeffer, Thomas: (Köln 1991):** Auswertung einer Nutzer-Befragung in der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Köln im Herbst 1991. In: Mitt.bl. Verb. Bibl. Landes Nordrh.-Westfal. – Bonn- -43 (1993), S.139-149.

**Schnell, Rainer:** Methoden der empirischen Sozialforschung / von Rainer Schnell , Paul B. Hill , Elke Esser. – 2., überarb. u. erw. Aufl. – München , Wien : Oldenbourg, 1989

**Stachnik, Ingeborg:** Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele. – Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1995. – 119 S. – (Arbeitshilfen / DBI)

**Stadtbibliothek Magdeburg:** Nutzerbefragung in der Stadtbibliothek Magdeburg : Auswertung einer Befragung von Nutzern der Zentralbibliothek im Mai 1994 / Hrsg. Von Peter Petsch, 1996

**(Steuermark):** „Für die Bibliothek ist keine Steuermark zu schade“. In: BibliotheksInfo 5(1995)5, S.283-288

**Stier, Winfried: Empirischen Forschungsmethoden** : mit 51 Tab. / Winfried Stier. – Berlin ; Heidelberg : Springer, 1996. – XI, 409 S. : graph. Darst. , (Springer-Lehrbuch)

**(Tiergarten):** „Damit die Richtung stimmt!“: Ergebnisse einer Kundenbefragung in Tiergarten. In: BuB 51(1999)3, S.154

### **Internetadressen**

<http://v.hbi-stuttgart.de/~nagl/Benutzerforschung>: Virtuelles Seminar von Prof. Dr. Manfred Nagl zur Benutzerforschung.

<http://www.heidenheim.de>

<http://www.die-frankfurt.de/efil>